

Verkko-ohjaaja

OPAS OHJAUKSEEN SEKÄ TIETO- JA
NEUVONTATYÖHÖN VERKOSSA

Toim. Tomi Guttorm, Timo Hakkarainen, Anna Kolehmainen,
Kati Mäenpää, Sara Peltola ja Hanna Ylönen

OAMK



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus





Tämä opas on syntynyt osana Verkko-ohjaaja – verkko- ja etäohjauspalvelut opintojen tukena -hanketta, joka toteutettiin Oulun ammattikorkeakoulussa vuosina 2015–2017. Hanketta rahoitti Euroopan sosiaalirahasto Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen kautta. Hanke kuuluu Kestävää kasvua ja työtä 2014–2020 – Suomen rakennerahasto-ohjelmaan.

ePooki - Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut

© Tekijät ja Oulun ammattikorkeakoulu. Julkaisu on tekijänoikeussäädösten alainen. Teosta voi lukea ja tulostaa henkilökohtaista käyttöä varten. Käyttö kaupallisiin tarkoituksiin on kielletty.

Julkaisija: Oulun ammattikorkeakoulu
oamk.fi/epooki
Oulu 2017

ISBN: 978-951-597-151-7
Pysyvä osoite: <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-151-7>

Ulkoasu: Oulun ammattikorkeakoulun Viestintäpalvelut
Miia Törmänen, Design Inspis (graafinen suunnittelu ja taitto)

Kuvat: Petteri Löppönen, LUMO Image
S. 7: Miia Törmänen, Design Inspis
Sivut: 1, 9, 15, 100: Shutterstock.com

Sisältö

- 4 TEKIJÄT**
- 6 DIGITALISAATIO – HAASTE JA MAHDOLLISUUS OPINTOJEN OHJAUKSELLE**
- 10 OHJAUS JA VERKKO-OHJAUS**
- 16 OHJAUSPROSESSIT JA OHJAUSTOIMIJAT VERKKO-OHJAUKSESSA**
 - 24 Ohjaus ja neuvonta opintojen aikana
 - 27 Ohjauksen saatavuus, saavutettavuus ja oikea-aikaisuus
 - 30 Verkkohjauksen palvelukokonaisuuden suunnittelu: case eOhjauspalvelut Oulun ammattikorkeakoulussa
- 42 VUOROVAIKUTUS, LÄSNÄOLO JA EETTISET PELISÄÄNNÖT**
 - 44 Verkkohjaustilanteeseen valmistautuminen
 - 47 Ohjaustilanteen aikana
 - 51 Ohjaustilanteen lopussa ja sen jälkeen
 - 52 Kirjallisen verkkoviestinnän erityispiirteitä
 - 56 Ohjauksen etiikka verkkohjauksessa
- 60 TILAT, LAITTEET JA VÄLINEET**
 - 62 Tilat
 - 63 Laitteet
 - 64 Välineet
 - 83 Opiskelun tukeminen digitaalisten apuvälineiden avulla
- 86 TIETOTURVA, TIETOSUOJA JA TEKIJÄNOIKEUDET**
 - 89 Tietoturva
 - 90 Tietosuoja
 - 94 Tietosuoja-asiantuntijan haastattelu: “Tietoturva ja tietosuoja ovat digiajan kansalaistaitoja”
 - 98 Tekijänoikeudet
- 101 OHJAUKSEN TULEVAISUUDEN TOIMINTATAVAT**
- 105 HUONEENTAULUT, LÄHDELUETTELO JA LISÄMATERIAALIA**
 - 106 Kaikki oppaan huoneentaulut kootusti
 - 107 Lähdeluettelo ja lisämateriaalia

Tekijät

TOMI GUTTORM

Oulun ammattikorkeakoulun ammatillisen opettajakorkeakoulun yliopettajana työskentelevällä Tomilla on yli 15 vuoden kokemus oppimiseen, oppimisvaikeuksiin sekä opintopsykologitoimintaan liittyvästä tutkimuksesta, opetuksesta ja ohjauksesta. Verkko-ohjaaja-hankkeessa Tomi on toiminut kouluttajana sekä ollut mukana suunnittelemassa verkko-ohjauksen toimintamallia.

TIMO HAKKARAINEN

Oulun ammattikorkeakoulussa sovellussuunnittelijana työskentelevällä Timolla on yli 15 vuoden kokemus korkeakoulusektorin tukipalvelutoiminnoista, verkko-opetusympäristöistä, ohjelmistokehityksestä, tietoturvasta sekä käyttäjäkoulutuksesta. Verkko-ohjaaja-hankkeessa Timo on ollut mukana luomassa verkko-ohjauksen toimintamallia ja toiminut kouluttajana sekä teknisenä asiantuntijana.

ANNA KOLEHMAINEN

Oulun ammattikorkeakoulussa suunnittelijana työskentelevällä Annalla on yli kymmenen vuoden kokemus korkeakoulusektorin tukipalve-

lutoiminnoista, opiskelijapalveluista ja kansainvälisistä palveluista. Tällä hetkellä Anna työskentelee Oamkin eKampuksella, joka tukee opiskelijoiden ja henkilökunnan digitaalista osaamista mahdollistaen opiskelun, opetuksen sekä ohjauksen ajasta ja paikasta riippumatta. Verkko-ohjaaja-hankkeessa Anna on ollut luomassa verkko-ohjauksen toimintamallia ja eOhjauksen palvelukokonaisuutta sekä toiminut kouluttajana ja mentorina.

KATI MÄENPÄÄ

Oulun ammattikorkeakoulussa kasvatustieteen ja psykologian lehtorina ja opinto-ohjaajana työskentelevällä Katilla on yli 20 vuoden työkokemus opetus- ja ohjaustyöstä sekä monimuoto-opetuksen suunnittelusta. Kati tekee lisäksi väitöskirjatutkimusta liittyen ammattikorkeakouluopiskelijoiden oppimiseen ja motivaation säätelyyn digitaalisissa monimuoto-oppimisympäristöissä. Verkko-ohjaaja-hankkeessa hän on toiminut kouluttajana ja verkko-ohjauksen mentorina sekä ollut mukana suunnittelemassa verkko-ohjauksen toimintamallia.

SARA PELTOLA

Ohjausosuuskunta Otteen puheenjohtajana toimivalla Saralla on vuosien käytännön kokemus erilaisten digitaalisten työvälineiden hyödyntämisestä opinto-ohjauksessa. Kasvatustieteen maisterin opintoihin kuuluvan pro gradu -tutkielmansa Sara on kirjoittanut ohjausvuorovaikutuksesta chatissa. Uraohjaajana toimimisen lisäksi Sara on pidetty kouluttaja, joka on opastanut jo yli 500 ohjausalan ammattilaista verkossa kohtaamisen saloihin. Verkko-ohjaaja-hankkeessa Sara on toiminut tämän oppaan tuottajana.

HANNA YLÖNEN

Oulun ammattikorkeakoulun eKampuksella kehityspäällikkönä työskentelevällä Hannalla on yli 15 vuoden kokemus opiskelijapalveluista, opiskelijarekrytoinnista ja opintojen ohjauksesta korkeakoulussa. Hanna on vastannut Verkko-ohjaaja – verkko- ja etäohjauspalvelut opintojen tukena -hankkeen suunnittelusta sekä toiminut hankkeessa sisältövastaavana ja kouluttajana ohjauksen asiantuntijan nimikkeellä. Kehityspäällikkönä hän vastaa eKampuksella verkko-ohjauksen kehittämisestä sekä erityisesti ohjauksen digitalisaatioon liittyvästä tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoiminnasta.

OPPAAN TEKEMISEEN ON OSALLISTUNUT MYÖS HANKKEESSA KOULUTETTU YDINRYHMÄ, OULUN AMMATTIKORKEAKOULU

Marita Aikio
Henna Alakulju
Heli Huttunen
Anne Kaarela
Eija Kempas
Erja Korhonen
Kati Koutonen
Minna Moilanen
Kaarina Närhi

Eija Räisänen
Susanna Saarinen
Pirjo Siipola
Marjo Similä
Paula Syri
Päivi Tervasoff
Mari Vihelä
Ulla Virranniemi
Heidi Ylitie





Esipuhe:

Digitalisaatio – haaste ja mahdollisuus opintojen ohjaukselle

HANNA YLÖNEN, SARA PELTOLA

Monimuotoisen opintojen ohjauksen, verkko-ohjauksen ja digiohjauksen kehittäminen on hyvin ajankohtainen aihe. Verkko- ja monimuoto-opetuksen määrä korkeakouluissa kasvaa koko ajan muuttaen opetusta ja oppimista. Opiskelijat elävät ja opiskelevat tietoyhteiskunnan sijasta tietoverkkoyhteiskunnassa: puhutaan verkostoihmistä ja pilvioppimisesta.

Digitalisaatio muuttaa opetuksen ja oppimisen lisäksi myös opintojen ohjauksen toimintakenttää. Ohjaustoimijoita askarruttavatkin tällä hetkellä muun muassa:

MITEN verkko-ohjaus ylipäänsä määritellään?

OLISIKO parempi käyttää monimuotoisen ohjauksen tai digiohjauksen käsitettä?

MITEN verkossa tapahtuva ohjaaminen eroaa kasvokkain tapahtuvasta ohjaamisesta?

VOIKO verkkopedagogiikan oppeja soveltaa suoraan verkko-ohjaukseen?

MITEN varmistutaan verkko-ohjauksen tietoturva-asioista, kun ohjauksen aihepiirit voivat liittyä ohjattavilla hyvin henkilökohtaisiin ja arkaluontoisiin asioihin?

Tämä opas on syntynyt osana Verkko-ohjaaja – verkko- ja etäohjauspalvelut opintojen tukena -hanketta, joka toteutettiin Oulun ammatikorkeakoulussa vuosina 2015–2017. Hanketta rahoitti Euroopan sosiaalirahasto Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen kautta. Hanke kuuluu Kestävää kasvua ja työtä 2014–2020 – Suomen rakennerahasto-ohjelmaan.

Opas on tarkoitettu työvälineeksi kaikille opintojen ohjauksen, tieto- ja neuvontatyön, tuutoroinnin, mentoroinnin ja opiskelijoiden hyvinvoinnin parissa työskenteleville. Opasta voi käyttää myös oppimisen ja opettamisen tukena erityisesti monimuoto- ja verkko-opinnoissa.

Verkko-ohjaaja – verkko- ja etäohjauspalvelut opintojen tukena -hankkeen tavoitteena oli kehittää monimuotoisia, verkkoviestintävälineitä hyödyntäviä opintojen ohjauksen ja opintoneuvonnan toimintamalleja sekä kouluttaa ohjaustoimijoita mallin ja työvälineiden käyttöön Oulun ammattikorkeakoulussa. Tämä opas on keskeinen osa hankkeessa kehitettyä verkko-ohjauksen toimintamallia.

Hankkeessa järjestettiin kahdentyypisiä koulutuksia. Oulun ammattikorkeakoulun 18 hengen ydinryhmälle järjestettiin paikan päällä

ja verkossa sarja työpajoja. Työpajoissa kokeiltiin hankkeessa kehitettäviä verkko-ohjausmalleja ja arvioitavia työkaluja käytännössä. Ydinryhmä tuki myös muita opintojen ohjauksen sekä opiskelija- ja hakijapalveluiden työntekijöitä verkko-ohjauksen toimintamallin käytön otossa. Lisäksi hankkeen aikana järjestettiin kaikille aiheesta kiinnostuneille avoimia ja maksuttomia koulutuksia keskeisistä verkko-ohjauksen teemoista.

Hankkeen kohderyhmänä Oulun ammattikorkeakoulussa olivat kaikki opintojen ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön osallistuvat ammattiryhmät kuten kampusopot ja opettajatuutorit sekä opiskelija- ja hakijapalveluiden henkilöstö.


Hankkeen tuloksena opintojen ohjauksen ja opintoneuvonnan saavutettavuus ja saatavuus on parantunut. Ohjaustoimijoiden yhteistyö on lisääntynyt, mikä on lisännyt myös ohjauksen vaikuttavuutta. Ohjauksen merkitys laadukkaan oppimisen ja opiskelijan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin mahdollistajana on verkko-ohjauksen kehittämistyön tuloksena ymmärretty entistä laajemmin. Verkko-ohjauksen erityispiirteisiin vuorovaikutuksen, viestinnän ja tietoturvan osalta on kiinnitetty koko hankkeen ajan erityistä huomiota.



**Miten verkko-ohjaus
ylipäänsä määritellään?**

**Olisiko parempi
käyttää monimuotoisen
ohjauksen tai
digiohjauksen käsitettä?**

Olemme pyrkineet rakentamaan oppaan niin, että siitä on iloa ja hyötyä niin verkko-ohjaukseen vasta tutustuville kuin osaamistaan syventäville. Opas koostuu viidestä eri teemoihin keskittyvästä pääluvusta.

 **Voit edetä oppaassa vapaassa järjestyksessä poimien siitä juuri sinua kiinnostavat kokonaisuudet.**

OPPAAN ENSIMMÄISESSÄ LUVUSSA kuvaamme, mitä tässä oppaassa tarkoitamme ohjauksella ja verkko-ohjauksella. Haluamme korostaa, että ohjaukseen kuuluvat opintojen ohjauksen lisäksi myös tieto- ja neuvontatyö. Oppaaseen kootut tiedot, ohjeistukset ja hyvät käytänteet soveltuvat sekä ohjaustyötä että tieto- ja neuvontatyötä eri toimintaympäristöissä tekeville.

TOISESSA LUVUSSA perehdymme siihen, mitä pitää ottaa huomioon suunniteltaessa verkko-ohjausta osaksi organisaation toimintaa. Lisäksi kuvaamme verkko-ohjausta ohjauksen eri muotojen, eri opintojen vaiheisiin ja opiskelun tapoihin liittyvien prosessien sekä saavutettavuuden näkökulmista. Tapausesimerkkinä esittelemme verkko-ohjauksen palvelukokonaisuuden rakentamisen Oulun ammattikorkeakoulussa.

KOLMANNESSA LUVUSSA syvennymme verkko-ohjauksen vuorovaikutuksen ominaispiirteisiin sekä etiikkaan. Käsittelemme sitä, mitä kannattaa huomioida vuorovaikutuksen näkökulmasta ennen ohjaus-tilannetta, sen aikana ja ohjauksen päättyessä. Lisäksi syvennymme kasvokkaisesta vuorovaikutuksesta selvästi eroavan kirjalliseen viestintään perustuvan ohjausvuorovaikutuksen erityispiirteisiin. Perehdymme myös siihen, miten verkko-ohjausta voidaan toteuttaa eettisesti.

OPPAAN NELJÄNNESSÄ LUVUSSA keskitymme verkko-ohjauksen käytännön toteutukseen. Kartoitamme sitä, millainen on hyvä fyysinen tila tehdä verkko-ohjausta, ja millaisia teknisiä laitteita verkko-ohjauksessa voidaan käyttää. Lisäksi esittelemme Oamkissa hyväksi havaittuja verkko-ohjauksen välineitä ja sovelluksia. Esittelemme myös digitaalisia sovelluksia, joita voidaan käyttää opiskelun ja oppimisen tukena.

VIIDENNESSÄ LUVUSSA keskitymme tietoturvaan, tietosuojaan ja tekijänoikeuksiin verkko-ohjauksen näkökulmasta. Oppaan päättää katsaus ohjauksen tulevaisuuden toimintatapoihin.

Tämän oppaan kirjoittamiseen ja työstämiseen ovat osallistuneet varsinaisen hanketyöryhmän ohella kaikki hankkeen ydinryhmäläiset



eli hankkeessa koulutetut verkko-ohjaajat. Opasta on työstetty osana hankkeen koulutuspäiviä ja työpajojen oppimistehtäviä yksilötyönä ja yhteisöllisesti työskennellen. Oppaassa on hyödynnetty myös koulutuspäivien aikana käsiteltyä ja syntynyttä koulutusmateriaalia. Oppaan toimituskunnan on muodostanut hanketyöryhmä, johon ovat kuuluneet **Hanna Ylönen, Tomi Guttorm, Timo Hakkarainen, Anna Kolehmainen ja Kati Mäenpää**. Oppaan tuottajana on toiminut **Sara Peltola Ohjausosuuskunta Otteesta**. Oppaan taittamisesta ja visuaalisesta suunnittelusta on vastannut **Miia Törmänen, Design Inspis**.

Lämpimät kiitokset kaikille tämän oppaan kirjoittamiseen, kuvittamiseen, kommentointiin ja pohtimiseen hankkeen aikana osallistuneille!

Opasta tullaan päivittämään hankkeen jälkeen Oulun ammattikorkeakoulun eKampuksen toimesta. Palautetta ja kommentteja oppaasta otetaan mielellään vastaan osoitteella verkko-ohjaaja@oamk.fi.

Oulussa ja Hämeenlinnassa 11.8.2017

Hanna Ylönen

Kehityspäällikkö,
Oulun ammattikorkeakoulu,
eKampus

Sara Peltola

Ohjausalan asiantuntija,
puheenjohtaja,
Ohjausosuuskunta Ote

Ohjaus ja verkko-ohjaus

KATI MÄENPÄÄ, SARA PELTOLA JA HANNA YLÖNEN



Ohjaus ja verkko-ohjaus

KATI MÄENPÄÄ, SARA PELTOLA JA HANNA YLÖNEN

Ohjauksen tavoitteena on edistää ohjattavan tilannetta hänen toivomaansa suuntaan. Ohjattava nähdään siis oman elämänsä aktiivisena rakentajana. Hyvässä ohjauskohtaamisessa molemmat osapuolet kunnioittavat toisiaan: ohjaaja ohjattavaa oman elämänsä asiantuntijana ja ohjattava ohjaajaa ohjausprosessin asiantuntijana. (Vehviläinen 2014, 12.) Onnistuneella ohjauksella voidaan esimerkiksi tukea opiskelijaa aktiiviseen rooliin opinnoissaan ja urasuunnittelussaan, ennaltaehkäistä syrjäytymistä ja opintojen keskeytyksiä sekä edistää valmistumista tavoiteajassa. (Oulun ammattikorkeakoulu 2016a.)

OPINTO-OHJAUKSESSA VOIDAAN EROTTAA KOLME OSA-ALUETTA:

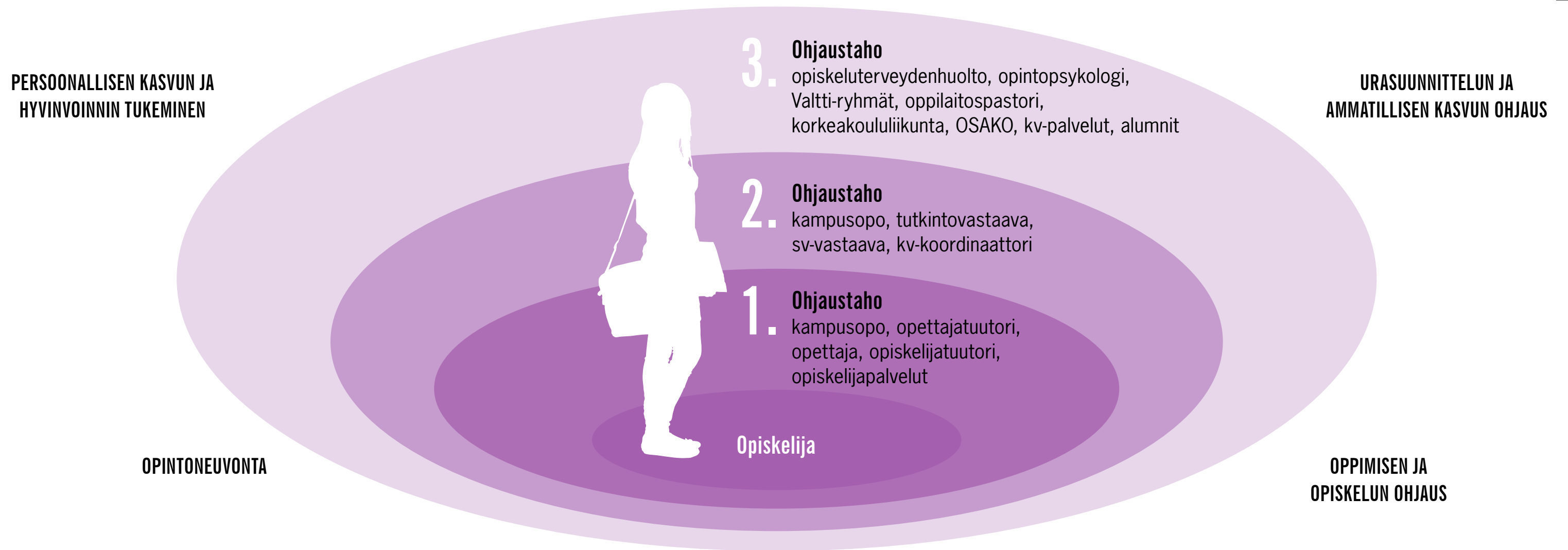
1. **OPPIMISEN JA OPISKELUN OHJAUS:** keskiössä opinnoista suoriutuminen
2. **AMMATILLISEN KASVUN JA URASUUNNITTELUN OHJAUS:** keskiössä ammatillaiseksi kasvamisen ja oman osaamisen tunnistamisen tukeminen

3. **PERSOONALLISEN KASVUN JA HYVINVOINNIN**

TUKEMINEN: keskiössä kokonaisvaltainen hyvinvointi ja yksilön elämän kokonaisuuden huomioiminen ohjaustilanteessa

Oulun ammattikorkeakoulussa ohjausta toteutetaan edistämällä yhdessä tekemistä sekä ryhmäyttämällä, sitouttamalla ja motivoimalla opiskelijoita opintoihin. Opintojen ohjausta toteutetaan koko opintojen ajan hakuvaiheesta valmistumiseen saakka. Opiskelijaa tuetaan henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman laatimisessa ja toteuttamisessa, opintojen etenemistä seurataan ja niiden viivästymiseen puututaan välittömästi. Lisäksi opiskelijaa tuetaan jatko-opintoihin hakeutumisessa ja seurataan opiskelijoiden työllistymistä.

Ohjauksen malli Oulun ammattikorkeakoulussa on holistinen: keskiössä on opiskelija, ja ohjaukseen osallistuu koko ammattikorkeakoulun henkilökunta. Eri ohjaustoimijat tukevat toisiaan ammattitaidollaan omasta roolistaan käsin. Opintojen ohjauksen toteuttamisen

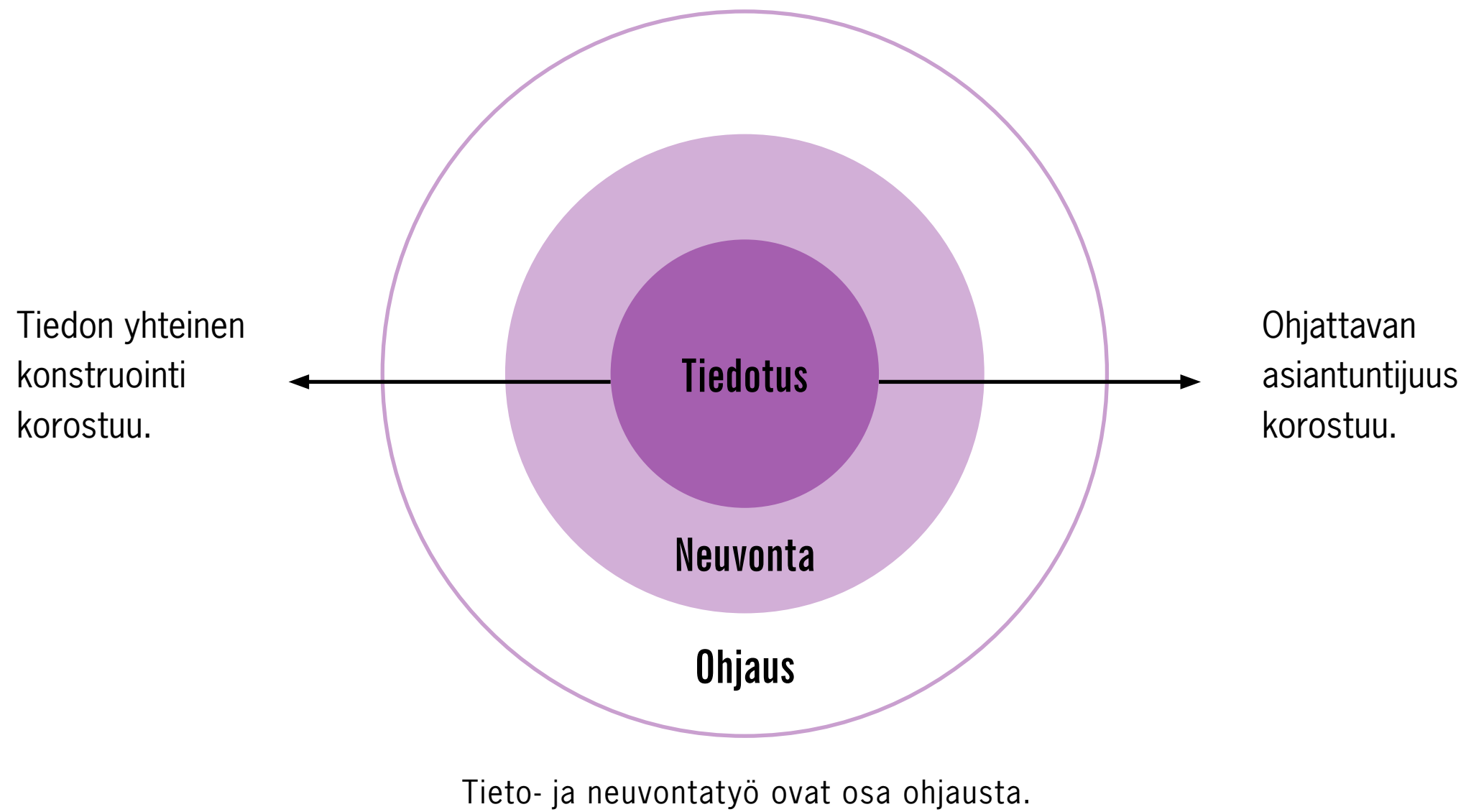


Oamkin opintojen ohjauskehä (vrt. Watts & van Esbroeck, 1998: Holistinen opiskelijakeskeinen ohjausmalli)

tavat (esim. yksilönä vai ryhmässä, verkossa vai kasvotusten) valitaan aina yksilöllisesti opiskelijan tarpeiden mukaan. (Oulun ammatikorkeakoulu 2016a.)

Ohjaajan ja ohjattavan roolit sekä vuorovaikutuksen tavat eivät säily staattisina ohjauskohtaamisen aikana. Ohjaustilanteen aikana voi-

daan ohjata, mutta myös neuvoa ja tiedottaa. Vuorovaikutuksen paonopisteen ollessa neuvonnassa ja tiedottamisessa voidaan puhua myös **tieto- ja neuvontatyöstä**. Tieto- ja neuvontatyössä välitetään asiantuntevaa, paikkansapitävää ja oikea-aikaista tietoa ohjattavan päätöksenteon tueksi. Tavoitteena on usein löytää ratkaisuja ohjattavan kokemaan ongelmaan. (Vehviläinen 2014, 155–158.) Tietotyö



koostuu tiedon kokoamisesta, päivittämisestä ja levittämisestä oikeiden kanavien kautta. Neuvonnalla tuetaan opiskelijan tiedon löytämistä, hyödyntämistä ja oikeaa tulkintaa.

Puhuttaessa neuvonnasta ammattikäytäntönä on syytä muistaa, että ohjattavan toimijuuden tukemisen kannalta olennaista on, että hän pyytää itse neuvoa. Pyytämättä annettu neuvo kyseenalaistaa

ohjattavan aseman oman elämänsä parhaana asiantuntijana. (Vehviläinen 2014, 159–160.) Ohjattava päättää aina itse neuvon noudattamisesta tai noudattamatta jättämisestä (Onnismaa 2011, 26; ks. myös 28).

Tieto- ja neuvontatyö on osa opinto-ohjaajien päivittäistä työtä. Esimerkiksi opiskelijapalveluiden henkilökunnan työssä tämä osa



ohjausta painottuu. Opiskelijapalveluiden tehtävänä on tukea opiskelijaa koko opiskelupolun ajan tarjoamalla ammattitaitoista tietoa ja neuvontaa opintoihin liittyvistä käytännön asioista. Tällaisia asioita ovat muun muassa koulutukseen hakeutuminen, lukuvuodelle, opintojaksoille ja tentteihin ilmoittautuminen sekä opiskelun rahoituksesta huolehtiminen.

Tässä oppaassa käsite ohjaus sisältää opinto-ohjauksen sekä siihen kuuluvan tieto- ja neuvontatyön. Siirryttäessä vuorovaikutuksessa tiedotuksesta neuvontaan ja edelleen ohjausvuorovaikutukseen ohjattavan aktiivinen rooli asiantuntijana ja tiedon yhteinen konstruointi korostuvat. Tiedotus, neuvonta ja ohjaus ovat siis toimintoja, jotka kaikki voivat olla läsnä opiskelijaa kohdattaessa samankin keskustelun aikana eri suhteissa.

Verkko-ohjauksella tarkoitetaan internetin välityksellä tapahtuvaa ohjausta, jossa hyödynnetään tieto- ja viestintäteknologiaa. Verkko-ohjauksessa kommunikaatiovälineinä voidaan käyttää

tietokonetta, tabletteja tai älypuhelimia sovelluksineen. Verkko-ohjaus voi toteutua paikasta ja fyysisestä etäisyydestä riippumatta. Se voi olla ajallisesti reaaliaikaista eli synkronista tai viiveellistä eli asynkronista. Verkko-ohjauksessa on mahdollista yhdistellä kuhunkin tilanteeseen sopivimmalla tavalla molemminpuolista vuorovaikutusta ja yksisuuntaista viestintää. Yksisuuntaista viestintää on esimerkiksi opiskelijan etsiessä itsenäisesti opintojen suunnitteluun liittyvää tietoa verkkosivuilta.

Verkko-ohjaukseen liittyvät läheisesti myös monimuoto-ohjauksen ja sulautuvan oppimisen (engl. *blended learning*) käsitteet. Sulautuvassa eli monimuotoisessa ohjauksessa yhdistyvät joustavasti eri tavoin toteutetut ohjaajan tai opiskelijoiden organisoimat verkko-perustaiset vuorovaikutustilanteet ja myös kasvokkain tapahtuvat ohjaustilanteet. Ohjaus on sulautunut saumattomaksi “hybridiohjaukseksi”. Tässä oppaassa käytämme selkeyden vuoksi läpi oppaan vakiintuneinta verkko-ohjauksen käsitettä.



LUE LISÄÄ:

Evans, J. 2009. **Online Counselling and Guidance Skills. A Practical Resource for Trainees and Practitioners.** Lontoo: SAGE Publications Ltd.

Fedotoff, J., Leppäkari, H. & Timonen, P. (toim.) 2016. **Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön. Suuntaviivoja ammatilliseen osaamiseen.** Koordinaatti – Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus, Oulun kaupunki. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.koordinaatti.fi/sites/default/files/koordinaatit-nuortentietojaneuvontatyohon.pdf>

Immonen, A. 2011. **Kohti sulautuvaa ohjaus- ja neuvontatyötä.** Teoksessa H. Kasurinen, E. Merimaa & J. Pirttiniemi (toim.) OPO. Opinto-ohjaajan käsikirja. Opetushallitus. Oppaat ja käsikirjat 2011:3, 238–254.

Koordinaatti 2016. **Mitä on nuorten tieto- ja neuvontatyö?** Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.koordinaatti.fi/fi/mita-on-nuorten-tieto-ja-neuvontatyo>

Manninen, J. 2003. **Ohjaus verkkopohjaisessa oppimisympäristössä.** Teoksessa J. Matikainen (toim.) Oppimisen ohjaus verkossa. Helsingin yliopisto, Palmenia-kustannus, 27–40.

Merikivi, J., Timonen, P. & Tuuttila, L. (toim.) 2011. **Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkko-perustaiseen nuorisotyöhön.** Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/sahkoailmassa.pdf>

Onnismaa, J. 2011. **Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta.** Gaudeamus, Helsinki.

Oulun ammattikorkeakoulu 2016a. **Oamkin opintojen ohjaussuunnitelma.**

Pessi, F. 2015. **Virtuaalinen opinto-ohjaaja.** Pääkirjoitus. Opinto-ohjaaja 2/2015, 4. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.sopo.fi/opolehti/lehden%20lataus>

Pyrstöjärvi, T. 2011. **Mitä on sulautuva ohjaus (Blended Counselling)?** Itä-Suomen yliopisto. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <https://wiki.uef.fi/pages/viewpage.action?pagelId=15468364>

Pyrstöjärvi, T. & Saramäki, L. 2010. **Sulautuva ohjaus opiskelijan tueksi.** Peda-Forum 2/2010. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <https://wiki.uef.fi/pages/viewpage.action?pagelId=15468364>

Ruhalahti, S. 2014. **Ohjaus verkossa.** HAMK. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.slideshare.net/SannaRuhalahti/ohjausverkossa-2014>

Vehviläinen, S. 2014. **Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta.** Gaudeamus, Helsinki.

Ylönen, H. 2014. **Kohti monimuotoista opintojen ohjausta.** Verkko-ohjauksen käyttökokemukset ja tulevaisuuden tarpeet Oulun ammattikorkeakoulussa vuonna 2014. Opinto-ohjaajan koulutuksen kehittämishanke. Ammatillinen opettajakorkeakoulu. Oulun ammattikorkeakoulu. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.oamk.fi/fi/tutkimus-ja-kehitys/hankkeet/verkko-ohjaaja/koulutukset/avoimet-koulutukset/avoin-koulutuspaiva-1/>



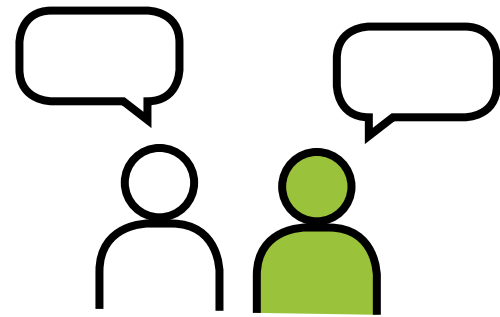
Ohjausprosessit ja ohjaustoimijat verkko-ohjauksessa

ANNA KOLEHMAINEN, KATI MÄENPÄÄ, SARA PELTOLA JA HANNA YLÖNEN

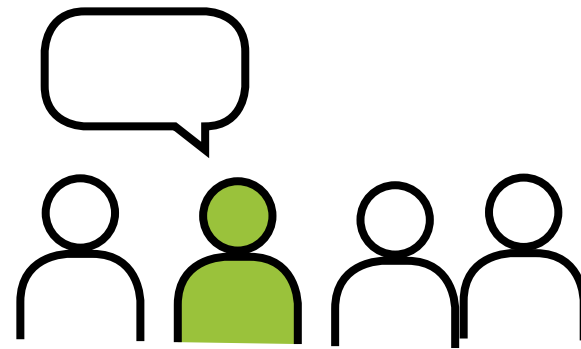
Ohjausprosessit ja toimintatavat verkko-ohjauksessa

ANNA KOLEHMAINEN, KATI MÄENPÄÄ, SARA PELTOLA JA HANNA YLÖNEN

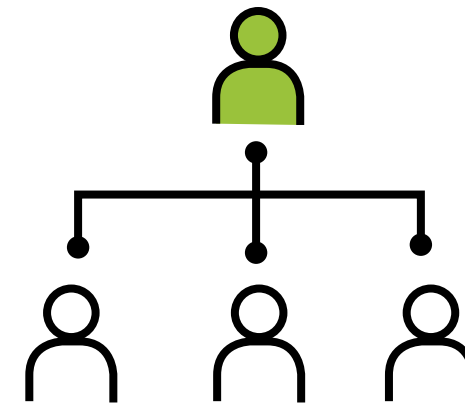
Ohjaustoimintaa voidaan katsoa tapahtuvan kolmella tasolla:



1. yksilötasolla
kahdenkeskisissä keskusteluissa,



2. ryhmätasolla esimerkiksi
vertaisryhmää hyödyntäen sekä



3. yhteisö- ja
organisaatiotasolla.

Viimeksi mainittu taso sisältää kaikki ne yhteisesti sovitut, viralliset sekä ääneen lausumattomat arjessa toistuvat järjestelyt, toimet ja rakenteet, jotka muodostavat ohjauksen prosessit organisaatiossa. Lisäksi kolmannelle tasolle kuuluu se kieli, jolla ohjauksesta yhteisössä puhutaan. (Vehviläinen 2014, 14–15.) Verkko-ohjausta teh-

dään kaikilla näillä tasoilla valittujen välineiden ja työskentelytapojen määrittellessä, onko kyse yksilötasolla vai ryhmätasolla tapahtuvasta verkko-ohjauksesta. Verkon ottaminen ohjauksen areenaksi osana arjen työtä vaatii aina myös organisaatiotason prosesseja.



Sarjakuva: Anna kolehmainen, Bistrisps.

VERKKO-OHJAUSTA SUUNNITeltaessa on ratkaistava esimerkiksi:

- Mitkä ovat verkko-ohjauksen tarjoamisen tavoitteet?
- Keitä halutaan tavoittaa ja mihin tarpeisiin vastata?
- Millaisia resursseja verkko-ohjaukseen on käytettävissä: aikaa, rahaa ja osaamista?
- Missä kanavissa verkko-ohjauspalvelut ovat saatavilla?
- Ketkä antavat verkko-ohjausta?
- Millaisina aikoina verkossa “päivystetään”? Tämä kysymys korostuu varsinkin synkronisten kohtaamiskanavien (esim. chat- ja videoneuvottelu) kohdalla.

Verkko-ohjauksen laadukas toteuttaminen vaatii panostamista siinä missä kasvokkainenkin ohjaus. Opiskelijalla on aina oikeus saada palvelua hänen asiaansa rauhassa keskittyvältä ammattilaiselta. Ei siis voida olettaa, että esimerkiksi kasvokkaista ohjaustyötä tekevä pystyisi “siinä sivussa” hoitamaan oppilaitoksen chat-kanavaa. Verkko-ohjaus vaatii rauhallista kohtaamisaikaa. Esimerkiksi kahden chat-ohjauskeskustelun käyminen yhtä aikaa voi käydä raskaaksi ja siksi alkuun kannattaa keskittyä yhteen keskusteluun kerrallaan.

Seuraavaksi kuvataan verkko-ohjausta ohjauksen eri muotojen, opintojen eri vaiheisiin liittyvien prosessien sekä saavutettavuuden näkökulmista. Lisäksi esitellään tapausesimerkkinä verkko-ohjauksen palvelukokonaisuuden rakentaminen Oulun ammattikorkeakoulussa. Jatkossa käytetään käsitteitä opiskelija tai ohjattava riippuen siitä, onko ohjattava jo ammattikorkeakoulun opiskelija vai mahdollisesti vasta hakeutumassa koulutukseen (ohjattava).



**Katso myös: Digivinkkejä
tieto- ja neuvontatyöhön
-huoneentaulu**

Ohjaus monimuoto-opinnoissa

Ammattikorkeakoulussa opiskelijat voivat opiskella tutkintoaan joko

1. osallistumalla perinteisesti pääasiassa päiväaikaan järjestettävään opetukseen paikan päällä
2. etänä, hyödyntäen joustavasti monimuoto-opetuksen suomia mahdollisuuksia tai
3. kokonaan verkko-opiskeluna.

Sekä päivä- että monimuoto-opiskelijoiden ohjaus käynnistyy jo hakuvaiheessa ja päättyy opintojen loppuvaiheeseen sekä valmistumiseen (ks. Oulun ammattikorkeakoulu 2016a). Ohjauksen kannalta on kuitenkin huomioitava, että monimuoto-opetuksessa opiskelijan vastuu omien opintojen etenemisestä ja opintojen hallinnasta on yleensä suurempi kuin päiväopiskelijalla. Näin ollen ohjaustarve monimuoto-opintojen aikana on merkittävä.

Pystyäkseen menestykselliseen oppimiseen opiskelijan on oltava tietoinen omasta opiskelustaan ja oppimisestaan. Hänen on tiedotettava myös oma ohjauksen tarpeensa ja osattava hakea apua. Monimuoto-opiskelijalta edellytetään kykyä itseohjautuvuuteen ja erityisesti kykyä aikatauluttaa omaa opiskeluaan. Valmiiksi aikatau-

lutettua opettajajohtoista lähiopetusta on monimuoto-opiskelussa yleensä vähemmän ja vastaavasti joustavaa, ajasta ja paikasta riippumatonta itsenäistä verkko-opiskelua enemmän.

Vaikka opetus on pedagogisesti ohjeistettua, on monimuoto-opiskelijan itsenäisesti tai yhdessä oman pienryhmän (*study group*) kanssa suunniteltava yksityiskohtaisemmin verkko-opiskelun ajoittumista ja toimintatapoja. Opiskelijan on huolehdittava yhtäaikaaisesti useiden opintojaksojen edellyttämässä etenemistahdissa ja annetuissa päivämäärissä pysymisestä. Hänen on esimerkiksi suunniteltava, milloin hän katsoo nauhoitettuja opetustallenteita, milloin tutustuu kurssin muihin verkkomateriaaleihin tai lukee tenttiin sekä milloin ja miten työstää oppimistehtäviä yksin tai yhdessä toisten opiskelijoiden kanssa. Ryhmän yhteinen etäopiskelu vaatii hyviä ryhmätyötaitoja ja taitoja hallita digitaalisia yhteisöllisen oppimisen mahdollistavia välineitä.

Oman haasteensa opintojen etenemiselle luo myös tiedonsaanti. Opiskelijan on seurattava kiinteästi opetusta ja tiedotusta sekä sitouduttava osallistumaan ja ottamaan asioista selvää. Usein monimuoto-opiskelijoiden opintojen etenemisen haasteena onkin riittämätön tiedonsaanti, epäselväksi koettu tiedotus tai puutteelliset tiedonetsintätaidot. Tietoa on valtavasti, mutta usein ratkaistavaksi jää, mistä löytyy juuri tarvittava tieto.

Opiskeluun sitoutumisen kannalta haasteellista on, että kaikkeen tarjottuun opetukseen osallistuminen ei ole pakollista. Tällöin houkutus poissaoloon on suurempi, ja näin oleellista tietoa voi jäädä saamatta, mikä entisestään syventää epätietoisuutta ja kasvattaa opintoihin tarttumisen kynnystä. Monet monimuoto-opiskelijat ovat lisäksi perheellisiä ja käyvät opintojen ohella töissä. Opiskelu vaatii siis lisäksi tasapainoilua muiden elämänalueiden ajankäytön kanssa.

Koska monimuoto-opiskelu vaatii paljon itseohjautuvuutta, on helposti saatavilla oleva ohjaus erityisen tärkeää monimuoto-opiskelijan opintojen etenemiselle. Ongelmaksi voi muodostua myös se, että opiskelijat eivät itse tunnista tuen tarvettaan (ks. esim. Mäkelä 2010). Tämän vuoksi ohjausta tulisi tarjota opiskelijoille säännöllisesti ja sitä tulisi olla saatavilla matalalla kynnyksellä. Verkko-ohjaus tarjoaa mahdollisuuksia rakentaa ajasta ja paikasta riippumattomia ohjauksen palvelukokonaisuuksia myös monimuoto-opiskelijoiden tarpeisiin.

OHJAUKSEN KÄYTÄNTEITÄ MONIMUOTO-OPINNOISSA

Opintojen ohjauksen saatavuutta tuetaan Oamkissa opintojen alusta lähtien. **Opintoihin orientoivalla opintojaksolla** on käytössä kaikille aloille yhteinen Moodlerooms-alusta “Opiskelijana ammattikorkeakoulussa”. Oppimisalustalle on koottu ammattikorkeakouluopis-

keluun perehdyttävää materiaalia ja tehtäviä opinto-ohjaajien, opettajatuutorien ja aloittavien opiskelijoiden käyttöön. Jokainen opettajatuutori ja opinto-ohjaaja voi halutessaan lisätä alustalle myös alakohtaisia materiaaleja tai tehtäviä. Opintojakson tavoitteena on, että kurssin avulla opiskelija

OSAA TOIMIA ammattikorkeakouluyhteisön jäsenenä

OSAA KÄYTTÄÄ oppimisympäristönsä tarjoamia mahdollisuuksia ja palveluja opiskelunsa tukena

TUNTEE tutkintonsa sisällön ja vaatimukset

OSAA SUUNNITELLA JA SEURATA opintojensa edistymistä valmistuakseen tavoiteajassa sekä

OSAA ARVIOIDA JA KEHITTÄÄ oppimis- ja opiskelutaitojaan.

Yhdeksi toimivaksi ohjauskäytännöksi on koettu se, että monimuoto-opiskelijan kanssa tavataan videoneuvotteluyhteydellä jo ennen opintojen alkua. Käytännössä tapaaminen on järjestetty niin, että opiskelijaksi valitun ilmoittautumisen yhteydessä opiskelijaa ohjeistetaan tutustumaan ohjeisiin verkkoneuvotteluajan sopimiseksi opettajatuutorin kanssa. Verkkoneuvottelua voidaan tarjota yksittäisille opiskelijoille tai pienryhmille. Ensimmäisessä verkkotapaamisessa kartoitetaan opiskelijan lähtötilanne henkilökohtaisen opiskelusuun-

nitelman pohjaksi. Samalla monimuoto-opiskelija saa jo ensikokemuksen tuleviin opintoihin, opettajatuutoriinsa ja käytettävään teknologiaan. Yleensä opintojen ensimmäisinä päivinä järjestetään ryhmäohjaustilanteita lähiohjauksena. Alkututustumisen ja orientaatiojakson jälkeen yksilö- ja ryhmäohjaus jatkuu pääasiallisesti verkossa. Verkkotapaamisissa käytetään verkkoneuvottelutekniikkana muun muassa Moodleroomsin Collaboratea, Adobe Connect Prota ja Skypeä.

Opintoihin orientoivaan opintojaksoon kuuluvien verkkotapaamisten teemoina voivat olla mitkä tahansa kurssin tavoitteista. Sopivia teemoja ovat esimerkiksi ryhmäytyminen, opintojen suunnittelu, opintotukiasiat, opiskelijoiden hyvinvointipalvelut, kansainvälisyys, opintojen valinnaisuus, urasuunnittelu, jatko-opintomahdollisuudet ja alan ammattijärjestöjen esittelyt. E erityisen hyvää palautetta opiskelijoilta on tullut käytännöstä, jossa opinto-ohjaaja (tai opettajatuutori) on merkinnyt joka lukukaudelle ryhmien lukujärjestykseen valmiiksi tarjottuja, noin tunnin mittaisia “online”-ohjausaikoja, joilla on jokin ennalta ilmoitettu teema. Nämä ajat ovat olleet opiskelijoille vapaaehtoisia. Ne ovat voineet olla avoimia useille opiskelijaryhmille yhtä aikaa, jos ohjauksen aiheena on esimerkiksi teema, joka koskettaa kaikkia valmistumisvaiheessa olevia ryhmiä.



Yhteisen, ennalta sovitun aiheen käsittelyn lisäksi on aina varattu aikaa ja mahdollisuus esittää kysymyksiä ja keskustella muista opintoihin liittyvistä asioista. Opiskelijoita on pyydetty myös lähettämään ohjaajalle ennakoon kysymyksiä, joita he toivovat verkko-ohjaustilanteessa käsiteltävän. Näin on voitu vastata myös ohjauksen oikea-aikaisuuden haasteeseen. Yhteisen verkko-ohjaustunnin lopussa on matalan kynnyksen periaatteella ollut helppo jäädä tarvittaessa antamaan yksilöohjausta tai sopia yksittäisille opiskelijoille henkilökohtaisia ohjaustapaamisia. Tätä voi verrata tilanteeseen lähiopetuksessa, jolloin opiskelija haluaa tunnin lopuksi jäädä keskustelemaan jostain omakohtaisesta asiasta. Verkossa toteutuviissa yksilöohjausajoissa aika ja verkko-ohjausväline sovitaan yhdessä opiskelijan kanssa. Yksilöohjauksissa aiheet määräytyvät opiskelijan tarpeen mukaan.

RYHMIEN OHJAAMINEN

Opiskelijoiden ryhmäytymisellä on tärkeä merkitys opintojen ja ammatillisen osaamisen kehittymisen kannalta. Hyvin toimivassa, hyvin ryhmäytyneessä ryhmässä opiskelijat tuntevat toisensa ja vuorovaikutus on runsasta sekä tasapuolista. Ryhmässä osataan toimia yhdessä opintojen eri vaiheissa mielekkäällä, rakentavalla ja toisia kannustavalla tavalla. Hyvin toimivassa ryhmässä jokaisen oppiminen ja tiedonrakentelu monipuolistuu ja syvenee. Toimivassa ryhmässä myös opiskelun kuormittavuus jakaantuu. Ryhmä antaa

psykososiaalista tukea kaikille jäsenilleen. On helpottavaa keskustella esimerkiksi opiskelupaineista toisen samassa tilanteessa olevan ja asiayhteyden hyvin ymmärtävän vertaisen kanssa.

Ryhmäytymistä tapahtuu opiskelijoiden kesken myös luonnostaan esimerkiksi sosiaalisessa mediassa muodostuvien keskusteluryhmien kautta. Onnistuneen ryhmäytymisen varmistaminen on kuitenkin ennen kaikkea yhteistyötä, jossa opettajatuutoreilla ja opiskelija- eli vertaistuuutoreilla on tärkeä rooli. He voivat omalla toiminnallaan olla käynnistämässä ja ohjaamassa ryhmäytymistä niin, että kaikki ryhmän opiskelijat pääsevät mukaan.

Ryhmäohjauksen aikana on monia pysäkkejä, jolloin on paikallaan pysähtyä kiinnittämään huomiota ryhmädynamiikan muotoutumiseen. Ryhmän, opiskelijatuutorin ja opettajatuutorin tai opinto-ohjaajan polkuja ohjauksen aikana voit hahmottaa [tämän “metrokartan”](#) avulla.



Katso myös “metrokartta” ryhmän, opiskelijan, opettajan ja ohjaajan poluista ohjauksen aikana.

Ryhmän ja vertaistuen merkitys korostuu erityisesti silloin, kun opiskelijalla on haasteita opintojen etenemisessä tai valmistumisessa. Oulun ammattikorkeakoulu oli osatoteuttajana vuosina 2009–2011 toteutetussa seitsemän korkeakoulun yhteisessä Valtti – Valmis tutkinto työelämävalttina -ESR-hankkeessa. Tavoitteena oli edistää opiskelijoiden tutkinnon valmiiksi saattamista ja työelämään siirtymistä sekä ennaltaehkäistä opintojen pitkittymistä tai keskeytymistä. Hankkeen aikana toteutettiin opiskelijoiden opiskelu- ja ura-

ryhmiä, joissa käsiteltiin opintoihin, valmistumiseen ja työelämään siirtymiseen liittyviä kysymyksiä.

Oulun ammattikorkeakoulussa on hankkeen päättymisen jälkeenkin tarjottu aktiivisesti ja säännöllisesti monialaista pienryhmäohjausta opiskelijoille Valtti-opintoryhmissä. Ryhmissä opiskelijat jakavat luottamuksellisessa ilmapiirissä kokemuksiaan ja antavat vertaistukea toisilleen. Monialaisissa ryhmissä opiskelijat huomaavat, että alasta



Ryhmän vaiheet alussa -sarjakuva, Kati Mäenpää. Sarjakuva on toteutettu osoitteessa [MakeBeliefsComix.com](https://makebeliefscomix.com).



10 vinkkiä vertaistuutorille -huoneentaulu



riippumatta opiskelijoilla on samanlaisia haasteita ja ryhmäkeskustelun voi itsessään jo tuntea helpottavan omaa tilannetta.

Käsiteltäviä aiheita ryhmissä ovat olleet muun muassa ajankäyttö ja motivaatio, opinnäytetyön jumit ja niiden purkaminen, rästiin jääneiden opintojen suorittaminen, itsetuntemus ja oman osaamisen tunnistaminen sekä valmistuminen ja työelämään siirtyminen. Valtti-opintoryhmien nimet kuvaavat pienryhmätoiminnan tavoitteita: “Rästit kasaan”, “Potkua oppariin”, “Esteet pois opintieltä!” ja “Tutkinto valmiiksi kesäksi?”

Valtti-opintoryhmien ohjaajina toimii ohjaus- tai opiskelijapalveluiden henkilökuntaa. Valtti-ryhmien toteutuksia on vuodesta 2016 lähtien pilotoitu myös verkkototeutuksina. Kokemukset ovat olleet hyviä. Opiskelijat ovat ottaneet hyvin vastaan uuden toteutustavan ja kertoneet hyötynensä verkkoryhmästä. Ohjaajien näkökulmasta ryhmätapaa-
misten valmistelu on vienyt ensimmäisellä kerralla enemmän aikaa kuin aiemmin, ja verkkoon sopivia harjoitteita kehitetään edelleen.

Ohjaus ja neuvonta opintojen aikana

Opiskelu ammattikorkeakoulussa on pitkäkestoinen prosessi, jossa osaaminen kehittyy koko opintojen ajan. Oppiminen on yksilöllistä. Kaikilla opiskelijoilla opinnot eivät etene samassa järjestyksessä, eikä kaikilla opiskelijoilla ilmene välttämättä samoja ohjaustarpeita. Jollakin opiskelijalla opinnäytetyön aihe voi vaihtua kesken tutkielmanprosessin tai opiskelijaryhmä voi vaihtua opintojen aikana esimerkiksi pitkän poissaolojakson vuoksi. Tällöin opiskelijan ohjauksen tarpeet palaavat takaisin aiempiin opintojen vaiheisiin: kiinnostavan tutkimuskysymyksen määrittelyyn ja uuteen ryhmään mukaan pääsemiseen.

Ohjaustarpeita opintojen eri vaiheissa määrittävinä tekijöinä ovat opiskelijan oma elämäntilanne, oma osaaminen sekä oman osaamisen kehittämistarpeet suhteessa opintojen osaamistavoitteisiin. Ohjaajan tarjoama tuki opintojen suunnitteluun ja ammatilliseen kasvuun opiskelijan tarpeista lähtien ovat tärkeitä koko opintojen ajan.

OPINTOJEN ALOITUS

Ammattikorkeakoulun tutkintoon johtavassa pitkäkestoisessa koulutuksessa on tutustumisen ja opintoihin sitoutumisen kannalta todet-

tu toimivaksi kolmesta viiteen päivän mittainen lähijakso heti alkuun. Tällöin voidaan luoda yhdessä hyvät lähtövalmiudet opiskeluun, tutustua niin fyysiseen kuin tekniseen verkko-oppimisympäristöön, opettajiin, ohjaushenkilöstöön ja muihin opiskelijoihin. Ryhmytyminen on ennen kaikkea tutustumista toisiin.

Opintojen alkuvaiheen ohjauksessa painottuu ryhmytymisen lisäksi opiskelutaitojen tukeminen. Onnistuneen oppimisen kannalta on tärkeää, että opiskelija osaa

- suunnitella opiskeluaan, asettaa tavoitteita, analysoida annettuja tehtäviä, suunnitella ajankäyttöään ja valita opiskelustrategioiden välillä
- havainnoida ja tarkkailla toimintaansa ja suoriutumistaan opinnoissa sekä tunnistaa omaan motivaatioon ja pystyvyysuskoon vaikuttavia tekijöitä
- reflektoida oppimista esimerkiksi arvioimalla omaa ja ryhmän osaamista suhteessa asetettuihin yleisiin ja omiin tavoitteisiin
- tarvittaessa muuttaa ajattelutapojaan ja toimintaansa tarkoituksenmukaiseen suuntaan.

(Mm. Winne & Hadwin 2012)

Oamkissa on käytössä sähköinen henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman laatimistyökalu eHOPS. Sen avulla voidaan suunnitella opintoja niiden alkuvaiheessa sekä seurata suunnitelman toteutumista ja päivittää sitä tarvittaessa opintojen aikana. eHOPSin avulla on mahdollista hakea hyväksilukuja (aiemmin hankitun osaamisen tunnistaminen eli AHOT), lisätä opintoja opinto-oppaasta omaan suunnitelmaan ja seurata opintojen etenemistä ajantasaisesti. eHOPS mahdollistaa opiskelijalle itselleen ja ohjaajalle oikea-aikaista ohjausta tukevia toimintoja kuten opintojen seurantaan liittyvät hälytykset, jos opinnot eivät etene suunnitelman mukaan.

OPINTOJEN KESKIVAIHE

Yleensä opintojen keskivaiheilla opiskelijat ovat päässeet vauhtiin opinnoissaan ja ohjauksen tarve vähenee. On kuitenkin myös tutkimusnäyttöä siitä, että osalla ammattikorkeakouluopiskelijoista opiskeluinto notkahtaa ja opiskelu-uupumus lisääntyy jo toisen opiskeluvuoden aikana. Eniten haasteita opinnoissa tuottavat ajankäyttö ja elämänhallinta. (Opiskelijabarometri 2014; Salmela-Aro 2009; Saarenmaa & Virtanen 2011.) Opintojen keskeyttämiset ovat suurimmillaan ensimmäisen opiskeluvuoden lopussa ja toisen vuoden aikana. Osalla voi hiljalleen alkaa kasautua esimerkiksi suorittamattomia opintojaksoja tai jäädä tehtäviä tekemättä. Syy voi olla esimerkiksi

opintojen liiassa kuormittavuudessa, työharjoittelun ja teoriaopintojen yhdistämisen vaikeuksissa, motivaatio-ongelmissa, oppimisen vaikeuksissa tai ajanhallinnan haasteissa. Opintojen keskivaiheilla monet opiskelijat kaipaavat siis tukea elämänhallintaan.

Olisi hyvä, että ohjausta olisi opintojen keskivaiheilla tarjolla matalan kynnyksen periaatteella. Matalan kynnyksen palvelulla tarkoitetaan sitä, että opiskelija saa nopeasti ja helposti yhteyden ohjaajaan ja saa laadukasta, luottamuksellista ohjausta juuri silloin kun sitä tarvitsee mistä päin maailmaa tahansa. Osana matalan kynnyksen ohjauspalveluita voivat olla esimerkiksi aiemmin esitellyt opettaja-tuutorin tai opinto-ohjaajan pitämät avoimet ryhmäohjaustuokiot verkossa sekä mahdollisuus anonyymiin chat-ohjaukseen.

OPINTOJEN LOPPUVAIHE JA AMMATILLISEN OSAAMISEN OSOITTAMINEN

Opintojen loppuvaiheessa opiskelijan kanssa käydään keskustelua oman ammattitaidon ytimeistä ja esimerkiksi siitä, mistä sosiaalisen median työkaluista voisi olla juuri hänelle hyötyä oman osaamisen esille tuomisessa.

Ammatillisen osaamisen kehittymisen ja sen tunnistamisen kannalta hyödylliseksi on koettu reflektointi koko opintoprosessin ajan



päiväkirjatyyliin oppimisblogiin. Blogia on käytetty verkko-ohjauksen välineenä Oamkin ammatillisessa opettajakorkeakoulussa, jossa kaikki opetus ja ohjaus toteutetaan osaamisperusteisesti. Opiskelija kokoaa blogiinsa oman itsearvionsa ja näyttönsä omasta osaamisestaan sekä suunnitelman oman osaamisen kehittämiseksi suhteessa opinnoille määritettyihin osaamistavoitteisiin. Blogia päivitetään koko opintoprosessin ajan yhdessä HOPSin kanssa. Tämä toteutustapa on ollut erinomainen keino myös opiskelijan digiosaimisen kehittämisessä. Lisätietoja blogien käytämisestä ohjauksessa saat [Tilat, laitteet ja välineet](#) -luvusta.

Ohjauksen saatavuus, saavutettavuus ja oikea-aikaisuus

Jotta ohjauksella pystytään tukemaan ohjattavien ja opiskelijoiden opintoja, urasuunnittelua ja elämänhallintaa, ohjauspalveluiden tulee olla saatavilla, saavutettavia ja oikea-aikaisia. **Saatavuudella** tarkoitetaan sitä, että ohjauspalveluita ylipäättään on olemassa. Saatavuus on saavutettavuuden edellytys. **Saavutettavuuteen** liittyy kuitenkin myös palvelun järjestämisen tapaan, käytettävyyteen ja laatuun kohdistuvia kriteerejä. Saavutettavuus tarkoittaa sitä, että palvelu on aidosti ja kokonaisvaltaisesti käyttäjän hyödynnettävissä riippumatta henkilön ominaisuuksista tai esimerkiksi opiskelutavasta (monimuoto- tai päiväopiskelija). (ESOK-verkosto 2017.)

Yhdenvertaisuuslaki (30.12.2014/1325 6§) velvoittaa yhdenvertaisuuteen ja erilaisten opiskelijoiden huomioon ottamiseen. Oppimisen ja ohjauksen tulee olla kaikkien opiskelijoiden saavutettavissa. Tämä edellyttää korkeakoululta muun muassa opiskelumateriaalien saavutettavuudesta huolehtimista ja opiskelijan tarpeen mukaisten tukitoimien ja erityisjärjestelyjen toteuttamista. (Oulun ammattikorkeakoulu 2016b.)

Erilaisten oppijoiden tukemiseen on olemassa monenlaisia keinoja opiskeltavasta alasta riippuen. Lukemisen ja kirjoittamisen vaikeuksia voidaan selvittää lukitestien avulla. Lukitestien yhteyshenkilöinä toimivat Oulun ammattikorkeakoulussa kampusopot. Lisätietoa esteettömästä opiskelusta Oulun ammattikorkeakoulussa löytyy [Esteetön opiskelu -dokumentista](#) (Huttunen & Saarinen 2017).

Verkko-ohjaukseen liittyviä saavutettavuuden näkökulmia ovat esimerkiksi:

- asenteellinen saavutettavuus
- saavutettavuus eri aistien avulla
- tiedollinen saavutettavuus ja ymmärtämisen tukeminen
- sosiaalinen saavutettavuus
- taloudellinen saavutettavuus
- viestinnän saavutettavuus.

(ESOK-verkosto 2017; Villa & Kivisalmi 2016)

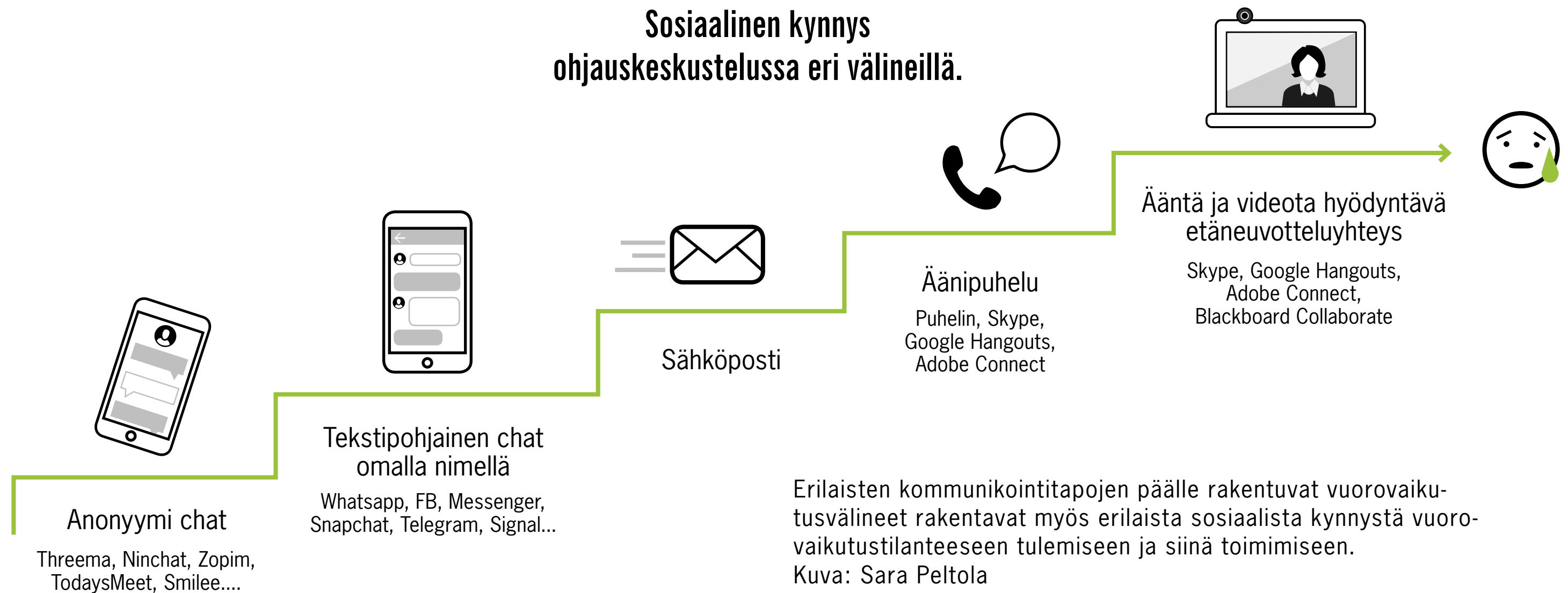
Tutkimuksen mukaan noin puolet korkeakoulujen opiskelijoista pitää tuki- ja neuvontapalveluita hyvin saavutettavina (Villa & Kivisalmi 2016). Verkko-ohjaus mahdollistaa ohjauksen saavutettavuuden ajasta ja paikasta riippumatta. Ohjaukseen hakeutumisen kynnys

madaltuu, sillä välimatka tai esimerkiksi työssäkäynti eivät ole esteenä palvelun saamiselle. Erilaisiin kommunikaation tapoihin perustuvien ohjauskanavien tarjoaminen lisää saavutettavuutta, kun ohjattava voi valita itselleen sopivimman vuorovaikutuksen tavan. Verkko-ohjausvälineillä voi olla yhteydessä opiskelijaan esimerkiksi silloin, kun opiskelija on ulkomailla opiskelijavaihdossa tai suorittaa

harjoittelua toisella paikkakunnalla. Vuorovaikutuksen ei tarvitse aina olla pitkäkestoinen prosessi, vaan opiskelija voi päästä etene-
mään opinnoissaan hyvinkin lyhyen ohjaustuokion jälkeen.

Fyysisten etäisyyksien voittamisen lisäksi verkko-ohjaus voi lisätä ohjauspalveluiden sosiaalista saavutettavuutta madaltamalla ohjauk-

Sosiaalinen kynnys ohjauskeskustelussa eri välineillä.





Verkko-ohjaus mahdollistaa anonyymien ohjauspalveluiden järjestämisen.

seen hakeutumisen kynnystä. Ohjattava voi esimerkiksi valita (tiettyillä reunaehdoilla, esim. internetyhteys) vapaasti sen paikan, mistä käsin ohjaustilanteeseen osallistuu. Tällöin vältetään vieraan, usein virallisen tilan mahdollisesti aiheuttama jännitys. Ohjattavan voi olla myös helpompi ilmaista itseään ja avautua ehkä vaikeistakin asioista esimerkiksi kirjoittamalla. Verkko-ohjaus mahdollistaa myös ano-

nyymien ohjauspalveluiden järjestämisen, jolloin vaikeisiin asioihin mahdollisesti liittyvä häpeän tunne tai (sosiaalisen) sanktioinnin pelko vähenee. Verkossa tapahtuva vuorovaikutus voi olla opiskelijalle uusi mahdollisuus.

Opiskelijoille voidaan tarjota avoimia ohjauskertoja (“vastaanotto-aikoja”), jolloin erillisen ajan varaamista ei tarvita, vaan ohjaaja on tiettyyn aikaan verkossa tavoitettavissa keskustelua ja kysymyksiä varten. Tällä periaatteella toimii esimerkiksi rajattuna aikana auki oleva chat-päivystys. Henkilökohtaiset verkkokeskustelut ohjaajan kanssa on koettu erityisen tärkeiksi monimuoto-opiskelijoilla. Verkko-ohjaus voi myös madaltaa kynnystä ottaa yhteyttä ohjaajaan muutoin, esimerkiksi kasvotusten, kun ensikontakti on jo luotu ja luottamuksellisen suhteen rakentaminen on päässyt käyntiin.

Tiedollisen saavutettavuuden osalta selkeiden ohjeistusten laatiminen ja niiden saavutettavuus ovat avainasemassa. Tiedon ja neuvonnan saatavuus on turvattava kaikille opiskelijoille tasavertaisesti sekä kasvokkain että verkon välityksellä. Lähes kaikki opiskelijapalvelut on mahdollista tarjota verkon välityksellä.

Verkko-ohjauksen palvelukokonaisuuden suunnittelu: case eOhjauspalvelut Oulun ammattikorkeakoulussa

Osana Verkko-ohjaaja – verkko- ja etäohjauspalvelut opintojen tukena -ESR-hanketta on suunniteltu Oulun ammattikorkeakoulun eOhjauspalveluiden palvelukokonaisuutta. Tavoitteena on ollut parantaa opintojen ohjauksen saavutettavuutta ja luoda erityisesti verkko- ja monimuoto-opiskelijoiden tarpeisiin selkeä ohjauspalveluiden kokonaisuus.

Tällä hetkellä eOhjauspalvelut on palvelukokonaisuus, joka on osa Oulun ammattikorkeakoulun [eKampus-portaalia](#), [sähköistä opinto-opasta](#) ja opiskelijaintraa. Palvelut tulevat mahdollisesti myöhemmin linkittymään myös osaksi opiskelijan sähköistä työpöytää Pakkia. eOhjauspalvelujen koko palveluvalikoiman käyttöönotto vaatii Oamkissa Haka-kirjautumisen. Haka-kirjautuminen tarkoittaa Suomen korkeakoulujen ja tutkimuslaitosten käyttäjätunnistusjärjestelmää.

eOhjauspalveluiden palvelukokonaisuuden työvälineitä valittaessa on pohdittu, mikä palvelisi opiskelijoita parhaalla mahdollisella tavalla, mutta olisi myös asiakaspalvelijoiden näkökulmasta joustava ja toimiva järjestelmä. Seuraavassa on kerrottu palveluittain, miten ja

PALVELUKOKONAISUUTEEN KUULUVAT

| | |
|---|---|
| Chat-palvelut | Ohjaus- ja neuvontavideot |
| Ota yhteyttä opiskelijapalveluihin | Tilaa opiskelutodistus |
| Ohjaus- ja opiskelijapalvelut Facebook | Tilaa ote opintosuorituksista |
| Varaa (etä)ohjausaika opinto-ohjaajalle | Varaa (etä)neuvonta-aika opiskelijapalveluihin |
| VALTTI-pienryhmäohjaus verkossa | Digitaaliset apuvälineet erilaisille oppijoille |

miksi Oulun ammattikorkeakoulussa on päädytty tiettyyn palveluun ja tarkemmin, miten palvelu toimii. Palveluja valittaessa on kiinnitetty erityistä huomiota tietoturvaan ja tietosuojaan. Lisäksi palvelujen käyttö on haluttu tehdä mahdollisimman helpoksi muun muassa niin, että ne eivät vaadi opiskelijalta ylimääräisiä kirjautumisia.

CHAT-TESTAUKSET JA CHATIN KÄYTTÖÖNOTTO

Chatin käyttöönotto Oamkin ohjaus- ja opiskelijapalveluissa oli noin vuoden mittainen prosessi. Anonyymin chatin käyttöönotolla haluttiin vastata erityisesti ohjauksen saavutettavuuden ja saatavuuden tarpeeseen sekä tarjota matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalvelua hakijoille ja opiskelijoille. Chatissa oli myös mahdollisuus sopia jatko-ohjauksesta kasvokkain tai esimerkiksi verkkoneuvotteluna.

Oamkissa testattiin kolmea eri chat-palvelua: *Ninchatia*, *Kommee-tia* (nyk. Smilee) ja *Zopimia*. Kevään ja kesän 2016 aikana tehtiin ohjelmistojen kokeiluihin liittyen valmistelutoimenpiteitä: suunniteltiin perehdytysajankohtia, testaajia ja testausaikoja sekä käytiin läpi yhteisiä chatissa toimimisen periaatteita. Testausryhmässä oli mukana yhteensä 23 ohjaustoimijaa.

Chat-palvelun testaukset käynnistyivät toukokuussa 2016 avoimen ammattikorkeakoulun toiminnassa. Vuoden mittaan testaukseen tulivat mukaan muutkin ohjaustoimijat: opiskelijapalvelut, hakijapalvelut, opintotukipalvelut, kansainväliset palvelut ja kampusopot. Testauksessa olivat mukana kaikki ne ohjaus- ja neuvontatahot, joiden toiminnassa anonyymin chatin arvioitiin olevan toimiva ohjauksen sekä tieto- ja neuvontatyön väline.



Käyttökokemukset ja yhteydenottomäärät dokumentoitiin Google Drive -dokumenttiin. Lisäksi pidettiin suunnittelu- ja seurantapalavereita chat-palveluntarjoajien kanssa sekä järjestettiin useita perehdytystilaisuuksia niin palveluntarjoajien kuin Oamkin henkilöstön toimesta. Perehdytyksissä määriteltiin testaajien käyttäjäprofiilien asetukset sekä tutustuttiin chattien toimintoihin demoympäristöissä. Testaajat pääsivät kokeilemaan ympäristöjä sekä ohjaajan että ohjattavan näkökulmasta. Perehdytyksissä myös käytiin läpi onnistuneen chat-keskustelun ominaisuuksia sekä chat-ohjauksen haasteita, joita ovat muun muassa ohjaajan tiedot, aika, kommunikointi chatissa ja ohjaussuhde (ks. Peltola 2015 ja tämän oppaan luku [Kirjallisen verkkoviestinnän erityispiirteitä](#)).

Joulukuun lopussa 2016 chat-testausten tulokset analysoitiin. Tämän perusteella Oamkille valittiin käyttöön Ninchat-palvelu (lue lisää teknisistä ominaisuuksista [Välineet-luvusta](#)). Ninchat osoittautui parhaaksi järjestelmäksi niin tietoturvan, teknisen tuen, asiakaspalvelun kuin käytettävyydenkin osalta. Prosessin aikana opittiin, että kaikki chatit eroavat toisistaan huomattavasti ominaisuuksien osalta, jolloin ne palvelevat eri käyttäjäryhmiä eri tavalla. Tästä syystä suosittelemme chat-palvelun hankkimiseen yhteyteen varattavan aikaa sekä testaukseen että eri käyttäjäryhmien perehdyttämiseen.

Ninchat-palvelu otettiin Oamkissa vaiheittain käyttöön vuonna 2017. Ennen käyttöönottoa yhteiset chatissa toimimisen periaatteet päivitettiin [huoneentauluksi](#). Huoneentaulun lisäksi laadittiin kriisitapauksessa toimimisen ohjeet opiskelijan ohjaus- ja neuvontatilanteessa, ja chat-ohjaajille järjestettiin vielä yksi yhteinen tekninen perehdytys palveluntarjoajan toimesta.

Oamkissa eri ohjaustahot määrittelevät itse sopivat chat-päivystysajat asiakasryhmät huomioiden. Esimerkiksi opiskelijapalveluiden chat on pääsääntöisesti avoinna tiistaisin klo 12–14 ja keskiviikkoisin klo 13–15. Hakijapalvelut on päivystänyt chatissa myös ilta-aikaan. Osa chateista on julkisilla verkkosivuilla ja osa puolestaan opiskelijaintrassa. Chat-palvelun tarjoama mahdollisuus ohjauksen oikea-aikaisuuteen ilman viivettä sekä ohjauksen saatavuus kysynnän mukaan ovat ominaisuuksia, jotka edellyttävät riittävää ohjaajaresurssia toimiakseen täysipainoisesti.



PODCAST: KOKEMUKSIA CHATIN KÄYTÖSTÄ AVOIMEN AMKIN OHJAUSPALVELUISSA

Haastateltavina Henna Alakulju ja Heidi Ylitie, avoin ammattikorkeakoulu. Haastattelijoina Anna Kolehmainen ja Hanna Ylönen. Kesto: 09:19.

OUTLOOK-KALENTERIN HYÖDYNTÄMINEN OHJAUKSEN AJANVARAUSJÄRJESTELMÄNÄ

Syksystä 2017 lähtien Oamkin opiskelijoilla on ollut mahdollisuus varata opintojen ohjausaikoja suoraan kampusopojen kalenterista Outlook-kalenteriohjelmalla käyttäen. Outlook-kalenteriohjelmassa opiskelija varaa itselleen sopivan vapaan ajan joko kasvokkaiseen ohjaukseen paikan päällä tai etäohjaukseen Skype for Business -ohjelmalla, jolloin vaihtoehtoina on käyttää joko videopuhelua, chatia tai molempia.

Lähtötilanteessa ohjausaikojen varaamiseen liittyi useita haasteita. Ongelmana oli muun muassa se, että ohjausaikojen pyyntöjä tuli runsaasti sähköpostitse, eikä niihin pystytty vastaamaan riittävän nopeasti. Ohjausaikojen sopimiseen sähköpostilla liittyi myös paljon edestakaista viestintää aikojen sopimisen suhteen. Myös peruuntumisia tuli paljon, ja opiskelijat jättivät tulematta heille varatulle ajalle. Käyttöön otettavan ajanvarausjärjestelmän suunnittelulla, testaussella ja käyttöönotolla lähdettiin hakemaan ratkaisua erityisesti näihin ongelmiin.

Ennen Outlook-varauksen käyttöönottoa kampusopot tutustuivat ja testasivat erilaisia ulkopuolisten palveluntarjoajien ajanvarausjärjestelmiä ja pohtivat niiden toimivuutta opiskelijan ja ohjaajan näkökul-

masta. Outlook-kalenterin käyttämiseen ohjausaikojen varaamisessa päädyttiin erityisesti siitä syystä, että se koettiin toistaiseksi helpoim-
pana ja yksinkertaisimpana tapana saada ajanvaraus näkyviin ilman välivaiheita sekä ohjattavan että ohjaajan kalenteriin. Ulkopuoliset kalenteriohjelmat eivät tukeneet tätä mahdollisuutta riittävästi Oam-
kissa käytössä olevan Outlook-kalenterin osalta. Kalenteriohjelmaan sisältyvä muistutustoiminto koettiin myös tärkeäksi ominaisuudeksi vähentämään sovittujen aikojen ilmoittamattomia peruuntumisia.



Ohjauksen ajanvarauksen sujuva toimiminen kalenteriohjelmaa hyödyntäen edellyttää ohjaajilta oman kalenterin pitämistä ajan tasalla ja muun muassa taukojen merkitsemistä kalenteriin etukäteen. **Aikoja on varattavissa pääsääntöisesti arkisin klo 8.00–16.00 välillä.** Varaus on voimassa vasta, kun kampusopo on vahvistanut kalenterikutsun.

Opiskelija suorittaa varauksen käyttäen omaa kalenteriaan Office 365:ssa ja hänen tulee itse käydä katsomassa, onko kampusopo hyväksynyt ehdotetun ajan vai ehdottanut vaihtoehtoista aikaa. Opiskelijoita varten on laadittu seikkaperäiset ohjeet sekä kirjallisesti että videon muodossa Outlook-ajanvarauksen onnistumiseksi. Opiskelijoiden on mahdollista synkronoida Outlook-ajanvaraukset ohjeiden mukaisesti myös esimerkiksi Google-kalenteriin.

ETÄNEUVONTA-AJAN VARAAMINEN OPISKELIJAPALVELUIHIN
Syksyllä 2017 Oamkin opiskelijapalveluissa otettiin käyttöön verkoneuvontapalvelu. Opiskelijoille tarjotaan mahdollisuutta varata etäneuvonta-aika opiskelijapalveluihin web-lomakkeella. **Opiskelija täyttää lomakkeeseen ehdottamansa neuvonta-ajan arkisin klo 9.00–15.00 väliltä sekä ohjauksen arvioidun keston.**

Aikaehdotuksen lisäksi opiskelija voi halutessaan valita alavetovalikosta, mitä hänen asiansa koskee (valmistumista, opintorekisteriä, vakuutuksia, opintojaksoille ilmoittautumista, lukuvuosi-ilmoittautumista, opintososiaalisia asioita tai opintotukea) tai vaihtoehtoisesti kirjoittaa sen vapaaseen tekstikenttään. Ajan voi kuitenkin varata myös valitsematta mitään aihetta. Koska palvelua käytetään Haka-kirjautumisen jälkeen, opiskelijan omat tiedot kirjautuvat lomakkeelle automaattisesti tietokannasta.

Lomake ohjautuu opiskelijapalveluiden kampuskohtaisiin sähköposti-laatikoihin, minkä jälkeen asiakaspalvelijat lähettävät opiskelijalle linkin etäneuvontaan Outlook-kalenterikutsuna. Jos opiskelijan ehdottama aika ei jostain syystä sovi, asiakaspalvelija ottaa opiskelijaan yhteyttä sähköpostitse ja ehdottaa useampaa uutta aikaa. Kalenterikutsusta tulee ilmoitus opiskelijan sähköpostiin.

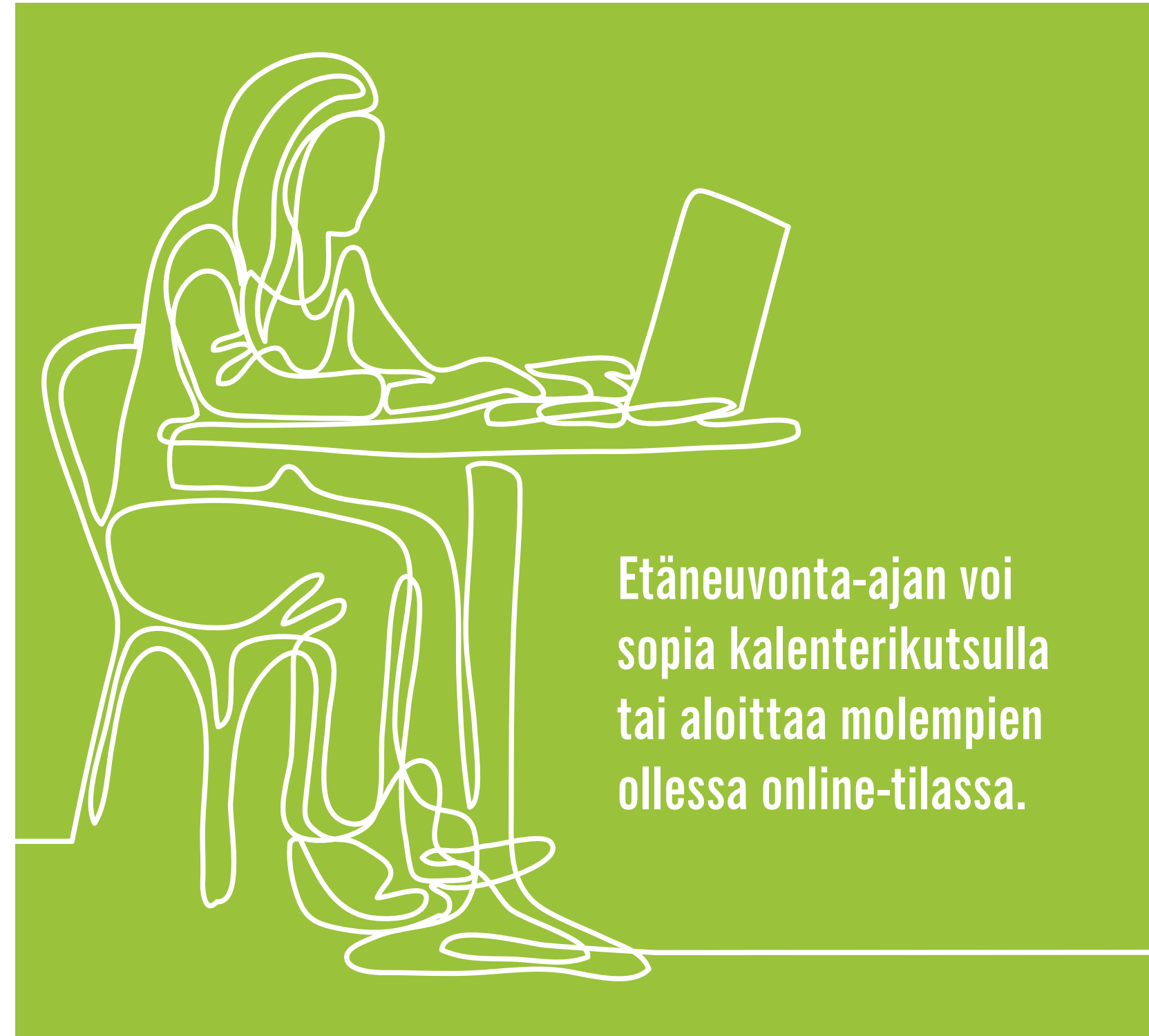


Katso myös kampusopojen pohdintaa erilaisista ajanvarausmenetelmistä.

Etäneuvonnassa käytetään Skype for Business -verkkoneuvottelusovellusta, joka on automaattisesti kaikkien opiskelijoiden käytössä. Varauksen yhteydessä opiskelijaa ohjeistetaan sovelluksen käytöstä ja tapaamiseen tarvittavista laitteista (kaiutin ja mikrofoni, esim. headset, ja haluttaessa web-kamera). Skype for Business -sovellusta voi käyttää myös mobiiliyhteydellä.

Skype for Business -sovellus valikoitui opiskelijapalveluiden etäneuvonnan välineeksi sen helpon saavutettavuuden ja käytettävyyden vuoksi. Se kuuluu myös Oamkissa yleisesti käyttöön otettuihin välineisiin (ks. s.64). Skype for Business -sovellusta käytettäessä ohjaajan tai opiskelijan ei tarvitse kirjautua erilliseen järjestelmään tai esimerkiksi oppimisalustalle saadakseen etäneuvontaa. Etäneuvonnan voi sopia kalenterikutsulla, tai vaihtoehtoisesti sen voi aloittaa molempien ollessa online-tilassa välittömästi ilman erillistä kutsua.

Etäneuvonta-ajan varaamiseen lomakkeen kautta päädyttiin, koska opiskelijapalveluiden ohjauksen ja neuvonnan osalta opiskelijan ei ole välttämätöntä ottaa yhteyttä tiettyyn henkilöön ohjausta tai neuvontaa saadakseen, vaan hänelle varataan aika hänen lomakkeella esittämänsä pyynnön perusteella saatavilla olevalle asiakaspalvelijalle (vrt. kampusopojen ohjauksen ajanvaraus suoraan kampusopon kalenterista).



Etäneuvonta-ajan voi sopia kalenterikutsulla tai aloittaa molempien ollessa online-tilassa.

YHTEYDENOTTO OPISKELIJAPALVELUIHIN JA SERVICE DESK -JÄRJESTELMÄN TESTAAMINEN

Osana eOhjauspalveluita yhteydenotto opiskelijapalveluihin haluttiin tehdä mahdollisimman helpoksi ja yksinkertaiseksi opiskelijoille. Halusimme rakentaa järjestelmän, jossa opiskelijan ei tarvitsisi kirjautua sähköpostiin tai muistaa yksittäisten asiakaspalvelijoiden sähköpostiosoitteita lähettääkseen viestin. Tavoitteena oli, että opiskelija voi yhdellä klikkauksella lähettää kysymyksen tai yhteydenottopyynnön opiskelijapalveluihin.

Testasimme tammikuussa 2017 ticket-järjestelmää nimeltään Request Tracker (RT). Request Tracker on avoimen lähdekoodin ticket-tracking-systeemi, johon tiettyyn osoitteeseen lähetetyt palvelupyynnot ohjautuvat. Järjestelmä osoittautui kuitenkin hieman liian jäykäksi eri opiskelijapalveluryhmille Oamkissa, ja se olisi vaatinut osittain laajaakin tiimikohtaista muokkaamista.

Tästä johtuen Oamkissa päädyttiin tässä vaiheessa ottamaan käyttöön palvelupyyntölomake, johon opiskelijan omat tiedot kirjaantuvat automaattisesti tietokannasta ja jossa on vapaa tekstikenttä viestin kirjoittamiseen. Viestit ohjautuvat samalla tavalla kuin etäneuvonta-ajanvarauksessa opiskelijapalveluiden kampuskohtaisiin sähköpostilaatikoihin, joista asiakaspalvelijat poimivat viestejä vastattavaksi sopimansa työnjaon mukaisesti.



Erilliset kampuskohtaiset sähköpostilaatikat toimivat käytännössä samalla periaatteella kuin Service Desk -systeemi. Asiakaspalvelijat näkevät heti, mihin sähköposteihin on vastattu ja mitkä ovat vielä vastaamatta. Postilaatikko mahdollistaa myös vastaamisen sähköpostilaatikon nimissä, eli vastaus ei henkilöidy yksittäiseen asiakaspalvelijaan, jos niin ei haluta. Asiakaspalvelijoiden tulee vain seurata tätä postilaatikkoa oman sähköpostilaatikon rinnalla. Vastausten tavoiteajat on sovittu tiimikohtaisesti.

Yksi Service Desk -järjestelmien eduista on se, että niihin saa usein koottua ratkaisutietovarantoa, valmiita muokattavia vastauksia yleisimmin kysyttyihin kysymyksiin. Postilaatikossa ei ole itsessään tällaista mahdollisuutta; tosin vastauksia voi lajitella aihekohtaisiin kansioihin postilaatikon sisällä. Ratkaisutietovarantoa voi kuitenkin tarvittaessa koota erilliseen kansioon esimerkiksi Google Driveen tai Office 365 -palveluun, jonne kaikilla asiakaspalvelijoilla on käyttöoikeudet.

Vaikka Service Desk -järjestelmää ei tässä vaiheessa otettu Oamkis- sa käyttöön, se voi olla toimiva järjestelmä joillekin ohjaus-, tieto- ja neuvontatyötiimeille. Voit lukea RT:n hyvistä ominaisuuksista [täältä](#). Myös muita Service Desk -järjestelmiä on paljon tarjolla, osa maksuttomia ja osa maksullisia. Jatkamme selvitystyötä ja testaamista Oamkin opiskelijapalveluille soveltuvan vaihtoehdon löytämiseksi.

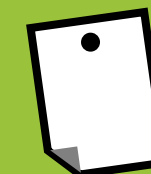
OPISKELUTODISTUKSEN JA OPINTOREKISTERIOTTEEN TILAUS

Opiskelutodistuksen ja opintorekisteriotteen tilaus haluttiin niin ikään tehdä opiskelijalle mahdollisimman helpoksi ja vaivattomaksi. Tästä syystä eOhjauspalvelut-kokonaisuuteen kuuluvat myös näiden dokumenttien tilauspainikkeet. Opiskelijan omat tiedot kirjautuvat lomakkeille automaattisesti opiskelijarekisteritietokannasta, jolloin

opiskelijan tulee täyttää lomakkeelle ainoastaan dokumentin kieli (suomi/englanti), toimitustapa (postitse/sähköpostitse/nouto opiskelijapalveluista) ja tilattava kappalemäärä. Mikäli opiskelija tilaa useamman kuin yhden opintorekisteriotteen, peritään niistä maksu. Lomakkeelta opiskelija ohjataan suoraan maksupalvelu Paytrailiin, ja opiskelija saa tilauksestaan automaattivahvistuksen sähköpostiinsa.

OHJAUS- JA NEUVONTAVIDEOT

Osalle opiskelijoista ja hakijoista on luontevampaa perehtyä ohjeisiin kirjoitetun tekstin sijasta videon muodossa kuvan, äänen ja tekstin yhdistelmänä. Videoon on helppoa palata uudestaan, ja erityisesti jonkin järjestelmän käyttöä demonstroivat tutoriaalit on koettu hyödyllisiksi täydentämään kirjallisia ohjeita tai niiden sijasta. Videot ja tutoriaalit parantavat osaltaan ohjauksen ja neuvonnan saatavuutta ja saavutettavuutta varsinkin tiedollisen saavutettavuuden ja ymmärtämisen tukemisen näkökulmista.





Ohjaus- ja neuvontavideoita ryhdyttiin Oamkin ohjaus- ja opiskelijapalveluissa suunnittelemaan ja kokoamaan syksyllä 2016 omalle soittolistalleen Oamkextra-YouTube-kanavalle. Ohjaushenkilökuntaa on kannustettu videoiden tekemiseen yksinkertaisilla välineillä (esim. älypuhelimien kamera) ja sovelluksilla. Videomateriaalin editoimiseen on järjestetty myös koulutusta. (Katso myös luku [Videot](#)

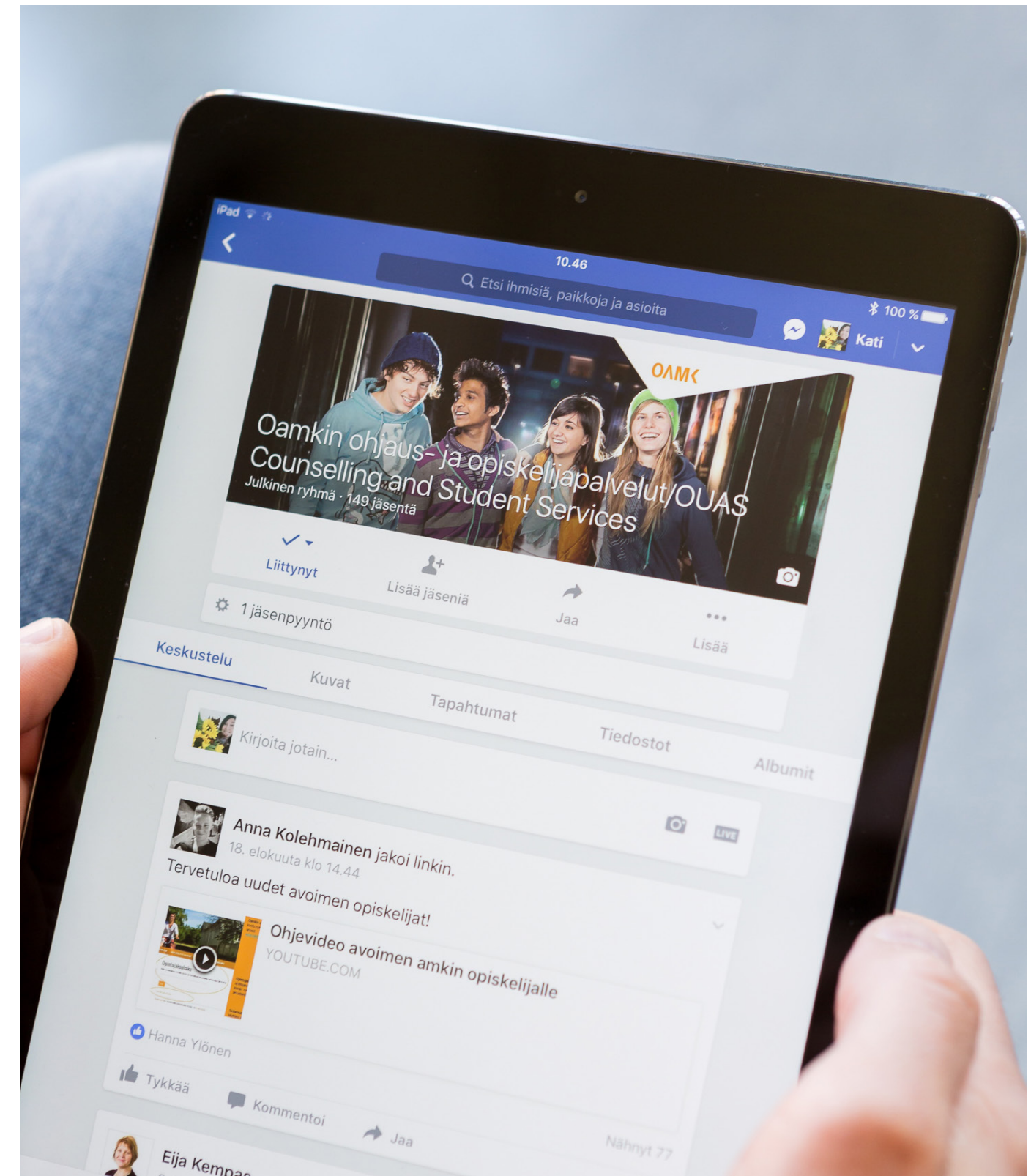
[verkkohjauksessa](#) sekä [Vinkkejä videoiden ja tutoriaalien tekoon -huoneentaulu](#))

Yksi esimerkki neuvontavideosta on englanninkielisen sähköisen tenttijärjestelmän [Examin lyhyt esittely](#). Video on nauhoitettu Screen-cast-o-matic-ohjelmalla.

OHJAUS- JA OPISKELIJAPALVELUIDEN FACEBOOK-RYHMÄ

Oamkin ohjaus- ja opiskelijapalveluille on luotu oma Facebook-ryhmä, jonka kohderyhmänä ovat kaikki Oamkin opiskelijat ja henkilökunta. Facebook-ryhmä on yksi tukikanava virallisten tiedotuskanavien lisäksi. Se myös parantaa ohjauksen ja neuvonnan saatavuutta tuomalla tietoa ja ohjausalan toimijoita niille kanaville, joilla ohjattavat jo ovat. Ryhmä on täysin avoin, joten sinne voivat liittyä myös muut ohjauksesta ja opiskelijapalveluista kiinnostuneet. Facebook-ryhmässä tiedotetaan säännöllisesti ajankohtaisista ohjaus- ja opiskelijapalveluasioista Oamkissa.

Ryhmässä jaetaan ajankohtaista tietoa muun muassa ilmoittautumisesta ja erilaisesta pienryhmäohjauksesta. Tiedotteita poimitaan pääsääntöisesti opiskelijaintrasta ja tapahtumakalentereista. Sivulla julkaistaan myös tutoriaali- ja ohjevideoita. Kaikilla opiskelijapalveluihin kuuluvilla työntekijöillä on sivulle admin-oikeudet, jolloin postauksia on tekemässä säännöllisesti useampi henkilö.



VERKKOKOKOUSHYMPÄRISTÖN KÄYTTÖ HAKIJOIDEN OHJAUKSESSA

Oamkin hakijapalveluille tulee koulutustarjonnan esittelypyyntöjä maantieteellisesti hyvin laajalta alueelta. Esittelypyynnöt tulevat pääsääntöisesti toisen asteen oppilaitosten opinto-ohjaajilta, jotka toivovat ammattikorkeakoulun ja koulutustarjonnan esittelyä oppilailleen. Oulussa ja lähialueella Oamkin opiskelijapalvelut pyrkivät mahdollisuuksien mukaan jalkautumaan oppilaitokseen. Kuitenkin esittelyn pitäminen paikan päällä pitkien välimatkojen päässä on usein ajalliset ja taloudelliset resurssit huomioiden mahdotonta. Näissä tapauksissa ehdotetaan esittelyn pitämistä etäyhteydellä.

Etäyhteydellä pidetyt esittelyt on toteutettu Adobe Connectin (AC) avulla. Koska esittelyn vastaanottavana tahona on pääsääntöisesti oppilaitos, se on päässyt virtuaaliseen esittelyhuoneeseen saamansa linkin kautta. AC:n käyttäminen vaatii koneelle asennettua Adobe Flash Playeria. Myös mobiililaitteille on saatavilla sovelluksia, joiden avulla Adobe Connectin käyttäminen onnistuu.

Tulevaisuudessa Oamkin opiskelijapalveluiden tavoitteena on järjestää yleisiä infoja ja webinaareja verkkoneuvottelujärjestelmällä, jolloin kuka tahansa pääsisi internetsivujen kautta seuraamaan esittelyitä. Esittelyt tullaan jakamaan aihealueittain siten, ettei kenenkään

tarvitse seurata kahden tunnin esittelyä kokonaisuudessaan saadakseen kaipaamansa tiedon, vaan hän voisi valita sopivan aihealueen (esim. sopivan koulutusalan, hakemisen tai valintaperusteet). Nämä esittelyt on tarkoitettu myös tallentaa, jolloin ne olisivat asiakkaiden saatavilla myös esittelyn jälkeen. Esimerkiksi toisen asteen opinto-ohjaajat voisivat hyödyntää nauhoitettuja infoja.



PODCAST: KOKEMUKSIA VERKKO-OHJAUKSESTA OPIKELIJAPALVELUISSA

Haastateltavana Kati Koutonen, avoin ammattikorkeakoulu. Haastattelijana Anna Kolehmainen.

Kesto: 05:23.

Oulun ammattikorkeakoulun eOhjauspalveluiden kokonaisuuden kehittämistyö jatkuu edelleen myös hankkeen jälkeen. Yhtenä palvelukokonaisuuden kehittämiskohteena on se, että kirjautumisen jälkeen opiskelijalle avautuisi ikkuna, josta hän näkisi automaattisesti oman tutkintovastaavansa, kampusoponsa ja opettajatuutorinsa nimet sekä tiedon siitä, mitä palveluita heiltä saa. Pidemmän aikavälin tavoitteena on laajentaa verkkopalvelukokonaisuutta edelleen siten, että se mahdollistaisi täysipainoisesti opiskelijan ja hakijan itsepalvelun, ohjatun itsepalvelun ja lähiohjauksen.



LUE LISÄÄ:

ESOK-verkosto 2017. **Esteetöntä opiskelua.** Esok.fi. Pääsivu. Stivi-suositus. Termit. Käsitteet ja sanasto. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.esok.fi/stivisuositus/termit/kasitteet-ja-sanasto#saat>

Kotkaranta, S. & Pöysti, E. 2015. **Vertaisuudesta voimaa – sparrausryhmistä tukea verkko-opiskeluun.** Otavan Opisto. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://docplayer.fi/10219277-Vertaisuudesta-voimaa-sparraus-ryhmista-tukea-verkko-opintoihin-itk-foorumiesitys-16-4-2015-saara-kotkaranta-eveliina-poysti.html>

Mäkelä, J. 2010. **Opiskelijatuutorointi monimuoto-opinnoissa – tarpeellista vai turhaa? Diakonia-ammattikorkeakoulun opiskelijoiden mielenpitoja opiskelijatuutorinnista.** Opinnäytetyö, hoitotyön koulutusohjelma. Diakonia ammattikorkeakoulu. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016061312857>

Opiskelijabarometri 2014. **Katsaus korkeakouluopiskelijoiden opintoihin, arkeen ja hyvinvointiin.** Villa, T. (toim.) 2014. Opiskelun ja tutkimuksen koulutussäätiö OTUS 55/2016. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <https://drive.google.com/file/d/0B9L1fvjudy3GNzB6OGF1dE5GcHc/view>

Räisänen, P. 2016. **Monimuoto-opiskelijoiden tuutorointi Oulun ammattikorkeakoulussa.** Opinnäytetyö, sosiaalialan tutkinto-ohjelma, Oulun ammattikorkeakoulu. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016061312857>.

Rahkonen, S. 2017. **Mission possible vai impossible? 5 vinkkiä verkko-ohjaukseen.** JAMK. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.jamk.fi/fi/Koulutus/Taydennyskoulutus/Opetus-ja-ohjaus/E-oppiminen-ja-uudet-oppimisen-tilat/verkko-ohjausvinkit/>

Saarenmaa, K. & Virtanen V. 2011. **Stressi haittaa korkeakouluopiskelijan opintoja.** Tilastokeskuksen hyvinvointikatsaus 2/2011. Hakupäivä 26.10.2017. Saatavilla: http://www.stat.fi/artikkelit/2011/art_2011-05-30_005.html

Salmela-Aro, K. 2009. **Opiskelu-uupumusmittari. SBI-9 yliopisto- ja ammattikorkeakouluopiskelijoille.** Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: http://www.yths.fi/filebank/591-46_Uupumustutkimus_Salmela-Aro.pdf

Villa, T. & Kivisalmi, S. 2016. **Korkeakoulujen saavutettavuus. Katsaus korkeakoulujen sosiaaliseen, psyykkiseen ja fyysiseen saavutettavuuteen opiskelijoiden näkökulmasta.** Opiskelun ja koulutuksen tutkimussäätiö Otus 53/2016. Hakupäivä 26.10.2017. Saatavilla: <https://drive.google.com/file/d/0B9L1fvjudy3GbWRWWnZMcjhiakE/view?pref=2&pli=1>

Winne, P. & Hadwin, A. 2012. **The weave of motivational and self-regulated learning.** Teoksessa D. Schunk & B. Zimmerman (toim.) Motivation and self-regulated learning: Theory, research and applications. New York: Routledge.

Vuorovaikutus, läsnäolo ja eettiset pelisäännöt

TOMI GUTTORM, KATI MÄENPÄÄ, SARA PELTOLA JA HANNA YLÖNEN



Vuorovaikutus, läsnäolo ja eettiset pelisäännöt

TOMI GUTTORM, KATI MÄENPÄÄ, SARA PELTOLA JA HANNA YLÖNEN

Vuorovaikutus on yksi keskeisimpiä käsitteitä ohjauksessa. Ohjaaja voidaan nähdä vuorovaikutuksen tuottamisen asiantuntijana. Hän auttaa ohjattavaa prosessoimaan tekemisiään ja itseään antamalla aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Ryhmän ohjaaminen puolestaan edellyttää ohjaajalta käsitystä ryhmäprosesseista, ryhmädynamiikasta ja ryhmäilmiöistä. (Pasanen 2003, 13–14.)

Sekä yksilö- että ryhmäohjaus verkossa asettaa molemmat, ohjaajan ja ohjattavan, uusien tilanteiden ja kysymysten äärelle. Miten kiinteään ja läheiseen vuorovaikutukseen perustuvaa ohjaustoimintaa voidaan toteuttaa olematta fyysisesti läsnä samassa tilassa? Verkossa ohjattaessa muodostamme keskustelukumppanistamme ja hänen tilanteestaan kuvan erilaisten viestinnän vihjeiden avulla kuin kasvokkain kohdattaessa. Esimerkiksi nonverbaalisen viestinnän kautta saatavat vihjeet ovat rajoitetumpia kuin kasvokkain kohdattaessa. Tämä saattaa herättää ohjaajassa huolta siitä, että jotakin oleellista jää huomaamatta, kun ohjattavaa ei pystytä havainnoimaan kaikilla aisteilla.

Verkossa tapahtuvaan vuorovaikutukseen on mahdollista liittää useita eri kanavia viestinnän tukemiseksi. Tekstin ja kuvan ohella viestintään on mahdollista liittää kuvia, videoita ja visuaalisuutta. Näiden eri mahdollisuuksien hyödyntäminen toki edellyttää ohjaajalta teknistä osaamista.

Toisaalta verkossa tapahtuva keskustelu voi vapauttaa keskustelijaa estoista, mikä laskee itsensä ilmaisemisen kynnystä. Tämä estoja vähentävä vaikutus perustuu kuuteen verkkovuorovaikutuksen herättämään ajatukseen:

1. Et tunne minua.
2. Et voi nähdä minua.
3. Voimme palata asiaan myöhemmin minulle sopivana hetkenä.
4. Keskustelu tapahtuu omassa mielessäni.
5. Tämä on vain peliä.
6. Olemme tasa-arvoisia.

(Suler 2004)

Verkossa tapahtuvan ohjaustilanteen vuorovaikutukseen vaikuttavat myös ohjaukseen osallistujat. Verkossa voidaan toteuttaa esimerkiksi

- yksilöohjausta
- pienryhmäohjausta
- vertaisohjausta
- infotilaisuuksia kuten webinaareja.

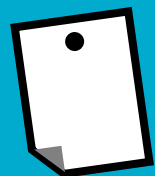
Kaikissa näissä tilanteissa vaikuttavat erilaiset vuorovaikutuksen ilmiöt, mutta on paljon myös sellaisia vuorovaikutusvinkkejä, jotka ovat sovellettavissa hyvinkin erilaisiin kohtaamistilanteisiin. Seuraavissa luvuissa käsittelemme sitä, miten hyvällä ennakkovalmistelulla voi edistää verkossa tapahtuvan vuorovaikutustilanteen onnistumista sekä miten tulisi toimia ohjaustilanteen aikana, sen lopuksi ja sen jälkeen. Lisäksi kiinnitämme erityistä huomiota kirjoittamalla tapahtuvan ohjausvuorovaikutuksen erityispiirteisiin.

Verkko-ohjaustilanteeseen valmistautuminen

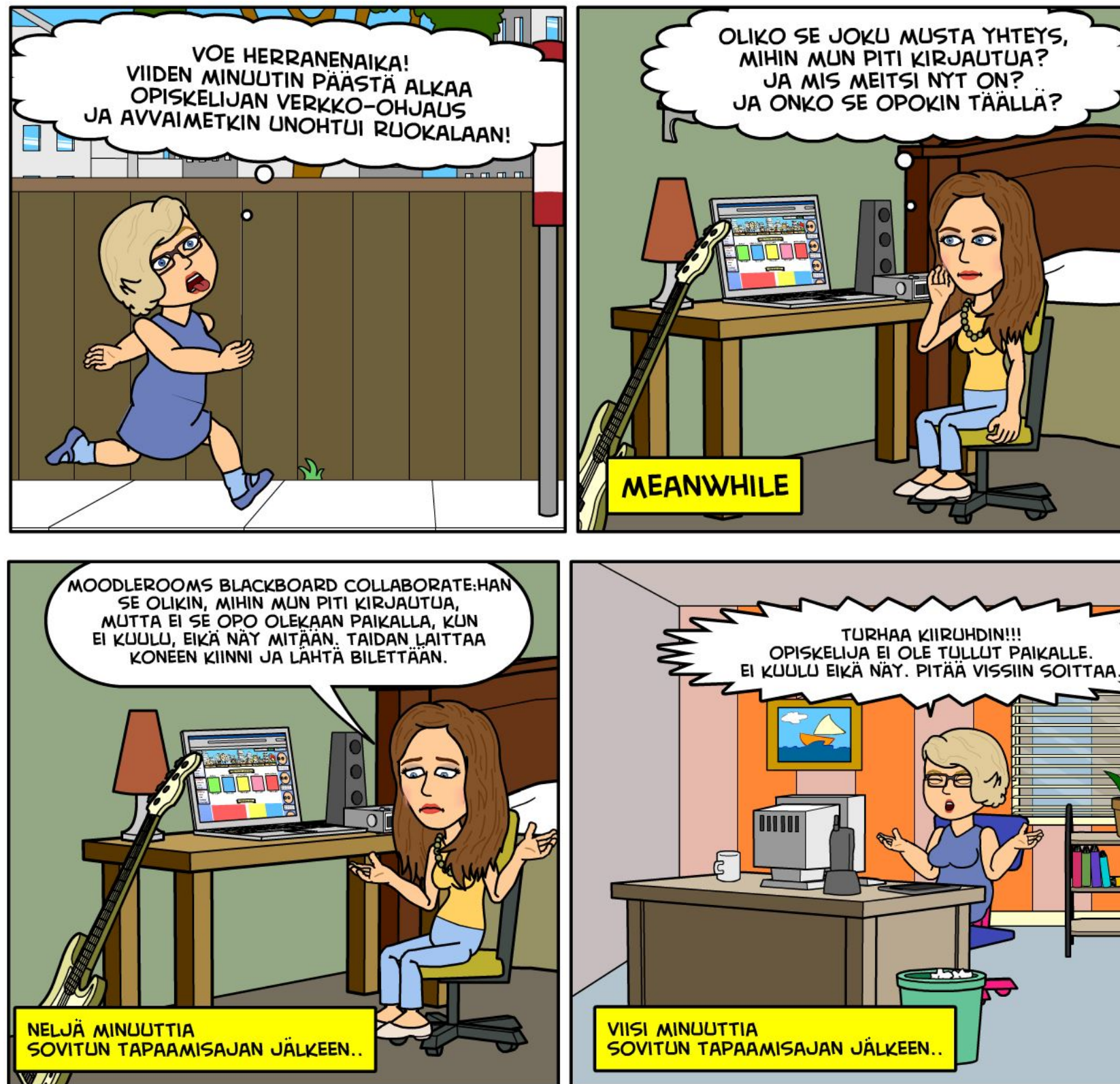
Verkko-ohjaus vaatii erilaista valmistautumista kuin kasvokkainen ohjaus. Verkossa ohjaaminen vaatii usein kasvokkaista ohjausta enemmän ennakkovalmistelua, suunnittelemista ja sopimista. Valmistautuminen on erityisen tärkeää silloin, kun opiskelija on ensimmäistä kertaa ohjattavana verkon välityksellä.

Ohjaaja valmistelee ja lähettää etukäteen opiskelijalle toimintaohjeet. Tämä sujuvoittaa ohjauksen aloittamista ja rauhoittaa tilannetta sekä luo luottamusta ohjaajan ja ohjattavan välille. Tässä yhteydessä on myös hyvä sopia, millaisista asioista on tarkoitus puhua ja mikä on varasuunnitelma, jos tekniikka ei toimikaan. On myös hyvä käydä läpi ohjausajan perumisen pelisäännöt. Ennen varsinaista ohjaustilannetta voidaan myös järjestää mahdollisuus testata tekniikan toimivuutta. Opiskelijalle voi esimerkiksi tarjota mahdollisuutta testata yhdessä vaikka videoneuvotteluyhteyden teknistä toimivuutta ilman, että mennään vielä varsinaisesti aiheeseen.

Verkko-ohjaukseen valmistautuessa kannattaa ottaa huomioon myös teknisten haasteiden mahdollisuus. Ne vievät aikaa ja voivat



**Katso myös Vinkkejä ohjaajalle –
digiohjauksen huoneentaulu**



tuntua osallistujista turhauttavilta. Varsinkin ensimmäisiä kertoja verkossa ohjattaessa kannattaa ohjaustilanne suunnitella aikataulultaan mieluummin liian väljäksi kuin turhan kiireiseksi.

Internetyhteyden ja tarvittavien laitteiden toiminta pitää tarkistaa hyvissä ajoin ennen ohjaustilanteen alkamista. Kaikkiin käyttöön valittuihin laitteisiin kannattaa tutustua hyvissä ajoin ennen ohjaustilannetta. Lisäksi niiden toimivuus kannattaa tarkistaa vielä samana päivänä, mutta kuitenkin sen verran hyvissä ajoin, että ongelmien sattuessa ne ehditään ratkoa. Valmistautumiseen, tietokoneen avaamiseen ja mahdollisten lisälaitteiden kytkeemiseen kannattaa varata riittävästi aikaa ennen ohjaustilanteen sovittua aloitusaikaa.

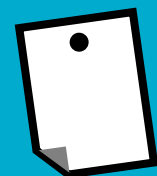
Tietokone kannattaa kytkeä valmiiksi verkkovirtaan tai ainakin pitää laturi käden ulottuvilla. Matkapuhelin on järkevää laittaa äänettömälle viimeistään ohjaustilanteen alkaessa. Mikäli puhelin on sovittu varalla olevaksi yhteydenoton välineeksi teknisiä vaikeuksia kohdattaessa, sen on oltava tavoitettavissa ohjaustilanteen alkamiseen saakka.

Sarjakuva: Anna Kolehmainen, Bistrisps.

Ohjattavaa kannattaa ohjeistaa ennen ohjaustilannetta

- varmistamaan omien laitteidensa toimivuus
- huolehtimaan rauhallinen paikka ohjaukseen osallistumiseksi (esimerkiksi perheenjäsenet eivät häiritse, puhelin äänettömällä)
- miettimään, mitä hän toivoo ohjaustilanteelta ja mistä hän haluaa keskustella
- tarkistamaan tarvittaessa omien opintojen tilanne ja opintosuoritukset.

Erityisesti ryhmämuotoisessa verkko-ohjaustilanteessa yhteiset pelisäännöt on hyvä käydä läpi ryhmän kanssa hyvissä ajoin tai tuoda selkeästi esille siinä vaiheessa, kun verkko-ohjaustilannetta markkinoidaan. Myös opiskelijalle on annettava yksiselitteiset tiedot tarvittavasta välineistöstä, esimerkiksi onko suositeltavaa käyttää johdollisia vai langattomia kuulokkeita.



Katso myös Verkko-ohjauksen osallistujan/ryhmän huoneentaulu

Fyysisen tilan ja teknisten valmistelujen lisäksi ohjaajan kannattaa kiinnittää huomiota myös omaan tilaansa. Onko jaksamiseni riittäväällä tasolla laadukkaaseen kohtaamiseen? Olenko syönyt ja juonut riittävästi? Tarvitseeko minun käydä vessassa vielä ennen ohjaustilannetta? Nämä saattavat vaikuttaa itsestäänselvyyksiltä, mutta unohtuessaan voivat vaikuttaa hyvin negatiivisesti ohjauskohtaamisen laatuun. Mikäli ohjaaja kokee, ettei syystä tai toisesta (esimerkiksi henkilökohtainen kriisi) pysty keskittymään ohjaustilanteeseen, on ammattieettisesti asiallista sopia uusi ohjausaika.

Mikäli ohjaustilanne on osa aiemmin alkanutta ohjausprosessia tai ohjaajalla on saatavilla ennakkotietoja ohjattavasta (esimerkiksi opintorekisteriote), kannattaa varata aikaa aiemmin puhutun kertautamiseen tai taustatietoihin tutustumiseen ennen ohjaustilannetta.

Ohjaustilanteessa mahdollisesti jaettavat tiedostot tulee muuttaa sellaiseen tiedostomuotoon, jota valittu ohjausympäristö tukee. Mikäli verkkoneuvottelussa on tarkoituksena jakaa omaa näyttöä muille nähtäväksi, kannattaa etukäteen ”siivota” näytöltä näytettäväksi sopimattomat välilehdet, esimerkiksi saapuneet sähköpostit. Joissakin videoneuvotteluohjelmissa (esim. Adobe Connect) on mahdollista muokata ja nimetä työtilaan tai huoneeseen valmiiksi

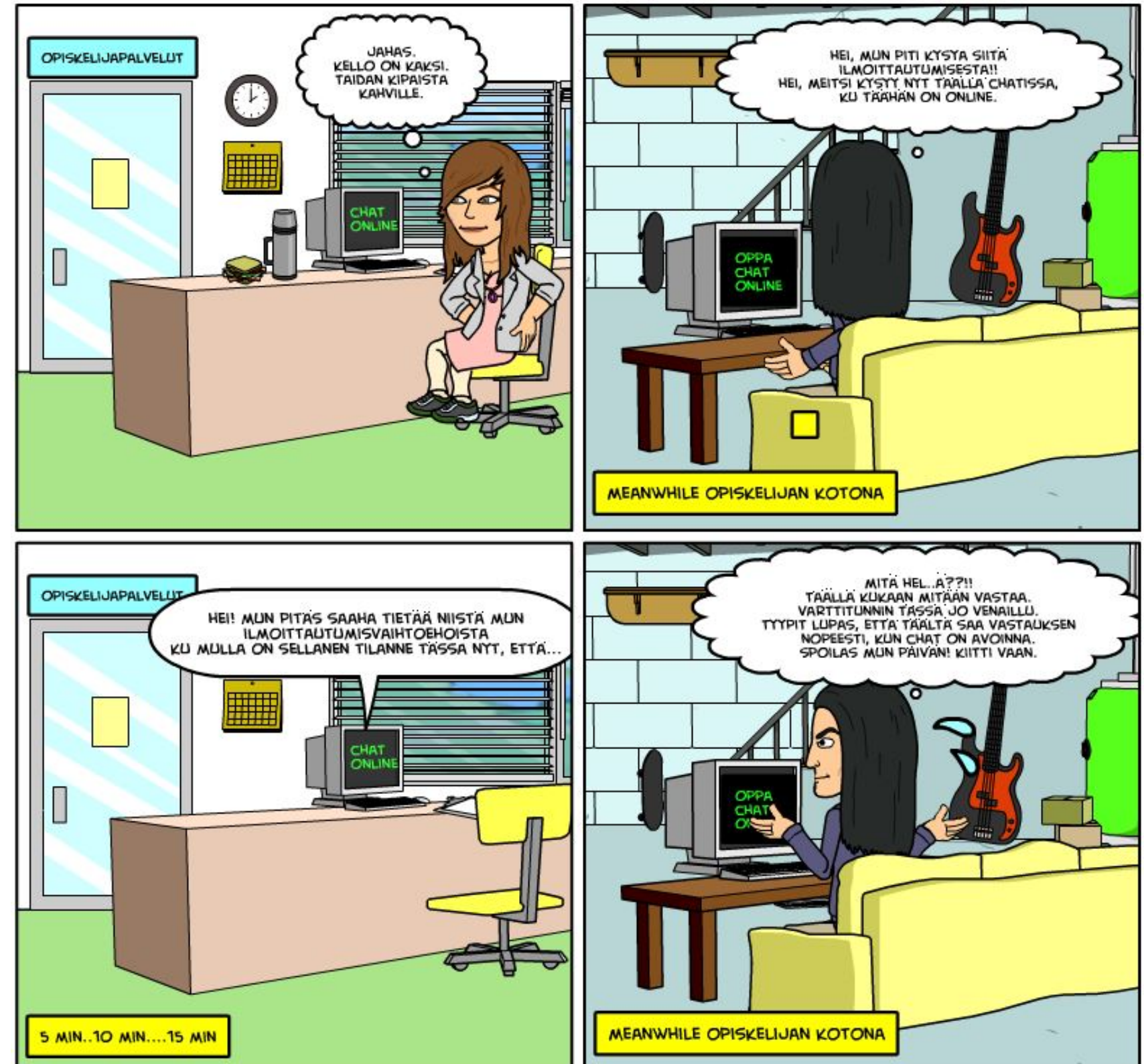
erilaisia layouteja eli ulkoasuja omia ohjaustilanteita ajatellen. Kannattaa pohtia etukäteen, millaisia toimintoja haluaa käyttää esimerkiksi yksilöohjauksessa, pienen ryhmän ohjauksessa ja ison ryhmän ohjauksessa.

Ohjaustilanteen aikana

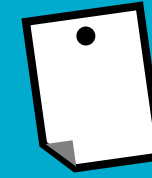
Onnistuneessa verkko-ohjaustilanteessa on erotettavissa alku, keskikohta ja loppu. Kaikissa näissä vaiheissa luottamuksellista ohjaussuhdetta voi rakentaa ja ohjaustilannetta viedä eteenpäin erilaisilla käytännön toimilla.

Verkko-ohjaus on multitaskausta parhaimmillaan. Usein se vaatii yhtäaikaista keskustelua, kuuntelemista, kirjoittamista ja lukemista. Tämä voi varsinkin alkuun tuntua sekä ohjaajasta että ohjattavasta haastavalta, mutta verkkovuorovaikutuksessakin kehittyä harjoittelemalla.

Ohjaustilanteen alussa on hyvä käydä osallistujien kanssa läpi toimintaympäristön perusteet: miten ohjelma toimii, mitä sen välityksellä on mahdollista tehdä ja mitkä työkalut ovat käytös-



Kuva: Anna Kolehmainen, Bistris.



Digitaalisen dialogin huoneentaulu (Prezi)

sä (esim. viittaustyökalu, chat jne.). Mikäli keskustelu tallennetaan jollain tavalla, tulee tässä vaiheessa varmistaa, että osallistujilla on siitä tieto. Lisäksi voi olla tarpeen kerrata tietosuojaan liittyviä käytäntöjä. Videoneuvotteluyhteydellä toteutettavassa yksilöohjauksessa on hyvä olla molempien kuvat esillä, jolloin saadaan myös non-verbaalista viestintää mukaan.

Ystävällisyys ja kohteliaisuus on syytä muistaa myös verkossa kohdatessa. On esimerkiksi mukavampi liittyä verkkokeskusteluun mukaan, kun muut huomioivat uuden keskustelijan, tervehtivät ja toivottavat tervetulleeksi. Ohjaaja voi opettaa tällaiseen toimintaan toimintaohjeiden lisäksi omalla esimerkillään.

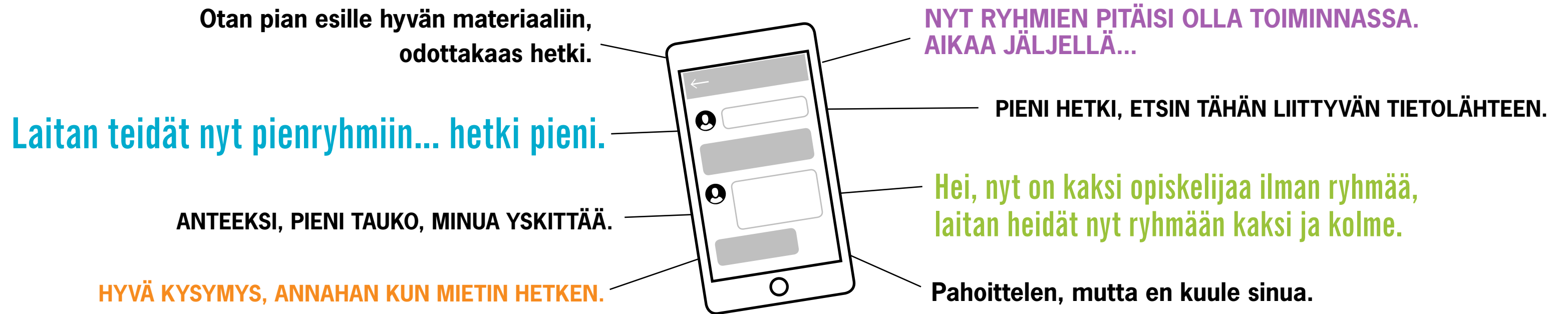
Mikäli keskustelu käydään ääntä hyödyntämällä (esimerkiksi videoneuvotteluohjelmat), on syytä kiinnittää erityistä huomiota puheen selkeyteen ja rauhalliseen rytmitykseen. Mikäli vuorovaikutuksessa hyödynnetään web-kameraa, kannattaa kiinnittää huomiota myös kehonkielen rauhallisuuteen ja välttää esimerkiksi runsasta huojumista tai käsien liikkeitä kameran edestä.

Varsinkin videoneuvotteluyhteydellä ryhmässä toimittaessa on hyvä rakentaa sellaista keskustelukulttuuria, että puheenvuoro alkaa esitelyllä (kuka puhuu) ja puheenvuoro päätetään selkeästi, esimerkiksi

“kiitos, siinä kaikki”. Tämä ohjeistus voidaan käydä ohjaustilanteen aluksi läpi ohjattavien kanssa ja ohjaaja voi siihen opettaa myös omalla esimerkillään. Videoneuvotteluyhteydellä keskusteltaessa voi olla helpompi sietää hiljaisuutta kuin puhelimesta. Hiljaisuuden sietäminen on tärkeää, jotta ohjattava saa aikaa miettiä, eikä hiljaisuutta tulisi liian hanakasti pyrkiä täyttämään esimerkiksi jatkokysymyksillä. Hiljaisuuden sietäminen ohjauskeskustelun aikana on tärkeä osa kiireettömän keskusteluilmapiiirin rakentamista.

Mikäli vaikuttaa siltä, että joku osallistuja vie ohjaustilanteessa puheenvuoroillaan liikaa tilaa, voi olla paikallaan ohjeistaa etukäteen, kuinka pitkät puheenvuorot kerrallaan kukin osallistuja voi mihinkin aiheeseen liittyen enintään käyttää, ja pitää näistä säännöistä kiinni kaikkien ohjattavien kohdalla. Tässä yhteydessä on hyvä sopia myös käytäntö uusien puheenvuorojen pyytämiseksi.

Verkossa ohjattaessa on hyvä muistaa, että muut eivät tiedä mitään siitä, mitä sinun ruudullasi ja ympäristössäsi tapahtuu, jos et sitä



Esimerkkejä, joilla voi kertoa ohjattavalle mitä olet tekemässä.

heille kerro. Kannattaa siis lähteä liikkeelle siitä ajatuksesta, että kaikki mitä ohjaaja verkko-ohjauksessa tekee pitää muistaa sanoa ääneen tai kirjoittaa näkyviin ohjattaville.

Tällaisella omasta toiminnasta viestimisellä lisätään läsnäolon tunnetta ohjaustilanteeseen. Hiljaiset hetket ilman selvää syytä vähentävät ja opiskelijat tietävät, että ohjaaja on linjoilla sitoutuneena ohjaustilanteeseen, ja että hän työskentelee sen eteen.

Verkkokeskustelussa kumpikaan osapuoli, ohjattava tai ohjaaja, ei välttämättä näe toistensa välittömiä reaktioita sanottuun, mikä voi

olla sekä hyvä että huono puoli. Koska monissa verkko-ohjausvälineissä nonverbaaliset vihjeet ovat kasvokkaista viestintää rajoituneempia, on tärkeää kiinnittää erityistä huomiota yhteisen ymmärryksen varmistamiseen. Verkko-ohjauksen aikana on hyvä tarkkailla myös omia ajatusprosessejaan. Jos jää itselleen “kiinni” olettamuksista tai ennakoasenteista, kannattaa varmistaa ohjattavalta, onko ymmärtänyt oikein ja pitääkö itselle syntynyt mielikuva paikkansa.

Verkkokeskustelussa ohjaajan haasteena on osallistujien motivaation ylläpitäminen ja se, että kaikki osallistujat tulevat huomioiduksi. Opiskelijoiden aktiivinen osallistuminen ja yhteisöllisyyden hyödyntäminen

verkkokeskusteluissa voi osaltaan lisätä motivaatiota. Ohjattavan ohjaukseen hakeutumisen syyt ja toiveet ohjaustilanteelle kannattaa kartoittaa. Yhdessä määritelty ohjauskeskustelun tavoite pitää molemmat keskustelijat motivoituneina työskentelemään sen saavuttamiseksi.

Monissa verkko-ohjausympäristöissä on mahdollista hyödyntää yhteisiä piirtotyökaluja tai kirjoitusalustaa. Näitä voi hyödyntää ohjauskeskustelujen aikana visualisoinnissa, ryhmätilanteiden osallistujien aktivoinnissa tai esimerkiksi ohjauskeskustelun keskeisten asioiden ja sovittujen toimenpiteiden kirjaamisessa molemmille näkyviin.

Verkon kautta tapahtuva viestintä dokumentoituu usein automaattisesti jonnekin. Tästä voi seurata myös liiallista varovaisuutta ja keskustelu voi “köyhtyä”, kun omia aitoja mielipiteitä ei uskalleta tuoda esille siinä pelossa, että ne ovat kaivettavissa esiin vielä vuosien kuluttua. Verkkokeskustelu voi siis vaatia enemmän rohkeutta omien ajatusten esille tuomiseen.

Toisaalta verkko-ohjaus mahdollistaa myös ohjaukseen osallistumisen anonyymisti, mikä ei ole mahdollista kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa. Esimerkiksi vaikeissa elämäntilanteissa toisen reaktiota

tai sanktiointia pelättäessä voi olla helpompaa keskustella asioista anonyymisti verkon kautta. Toisaalta anonyymiyden takana on myös helppo olla välittämättä vastapuolesta ja käyttäytyä tavalla, jolla ei käyttäytyisi omalla nimellä. Kokemustemme mukaan tällainen “trollaaminen” liittyy kuitenkin harvoin kahdenkeskiseen vuorovaikutukseen. Asiaton käytös liittyy yleensä huomiohakuisuuteen ja on ehkä siksi yleisempää kanavissa, joissa yleisöä on enemmän (esimerkiksi keskustelupalstoilla ja sosiaalisen median ryhmässä).

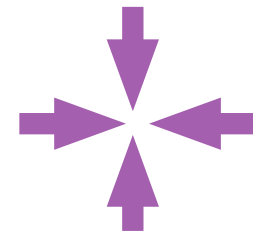
Myös verkko-ohjauksessa keskustelukumppanin viestin tulkintaan vaikuttavat viestin sisältö, tauot, viiveet ja hiljaisuus. Vaikeneminen verkossa on toisen poissaoloa, jonka syytä emme välttämättä tiedä. Mielenkiintoista onkin pohtia, miten aktiivista osallistumista esimerkiksi ryhmämuotoisiin verkko-ohjaustilanteisiin vaaditaan. Onko kaikilla oltava käytössä esimerkiksi web-kamera, ja miksi niiden käyttöä edellytetään? Onko sallittua osallistua passiivisena kuuntelijana vai edellyttämekö verkossa vuorovaikuttaessamme aktiivisempaa viestintää kuin kasvotusten? Tärkeää on viestiä ohjattaville aktiivisesti osallistumisen tapojen vaatimuksista ja niiden perusteluista.

Ohjaustilanteen lopussa ja sen jälkeen

Ohjaustilanteen lopetuksen keskeiset asiat voidaan kuvata neljällä K:lla:



Kertaa



Kokoa



Kiitä



Kannusta

Ohjauksen loppuvaiheessa on hyvä kerrata, mitä tähän mennessä on puhuttu ja mihin johtopäätöksiin on päädytty. Mikäli ohjattavalta on jäänyt jokin asia epäselväksi tai jäänyt kysymyksiä, niihin on luontevaa palata tässä vaiheessa.

Lisäksi kannattaa koota yhteen se, mitä keskustelun aikana on sovittu jatkosta: mitä ohjaajalta ja ohjattavalta odotetaan, mistä, miten ja milloin ohjattava saa tarvittaessa jatko-ohjausta? Tässä toimivat hyvänä apuvälineenä yhteisesti näkyviin kirjatut muistiinpanot. Kirjalliseen viestintään perustuvissa ohjausvälineissä saman asian ajaa aiemman keskustelun kertaaminen omalta ruudulta ja yhteenvedon laatiminen sen pohjalta.

Keskustelu voidaan myös tallentaa myöhempää palaamista varten. Tällöin pitää kuitenkin aina varmistaa ohjattavalta, että hän tietää tallennuksesta, tietää, ketkä tallennetta pääsevät tarkastelemaan ja että tallentaminen näiden tietojen pohjalta sopii hänelle.

Keskustelun päättää tyylikkäästi ohjattavalle annettu kiitos ohjaukseen osallistumisesta. Positiivista ohjaussuhdetta auttaa rakentamaan myös kohdennettu kannustus, joka voi sisältää esimerkiksi kehuja siitä, miten ohjattava on toiminut keskustelun aikana tai mitkä esille tulleet tekemisen tavat mielestäsi auttavat häntä tulevien tavoitteiden saavuttamisessa.

Kirjallisen verkkoviestinnän erityispiirteitä

Kaikki verkko-ohjauksen välineet tuovat mukanaan omia, kasvokkai-
sesta vuorovaikutuksesta poikkeavia vuorovaikutuksen pelisääntö-
jään. Pelkästään kirjalliseen viestintään perustuvat välineet poikkeaa-
vat kuitenkin vuorovaikutusympäristönä kasvokkaisesta ohjauksesta
niin paljon, että haluamme käsitellä näitä erityispiirteitä tarkemmin
(ks. myös Peltola 2015).

Kirjoittamalla viestiessä ohjaukseen aina kuuluva “sanamagiikka”
näkyvät vielä muita kanavia hyödyntävää vuorovaikutusta voimak-
kaammin: mitä sanoja valitsen, miksi ja mitä olisin voinut valita
toisin. Keskustelu piirtyy osallistujien eteen näkyvänä objektina, ja
toisen viestien tulkinta pohjautuu siinä oleviin merkkeihin. Oman
tilanteen näkyväksi tuleminen ja prosessoituminen sen tekstiksi
muotoilemisen kautta voi olla terapeutin kokemus, vaikka ohjaus
ei terapiaa olekaan. (Peltola 2015, 25.)

Tulkinnanvaraisuus kuitenkin korostuu ilman nonverbaliikkaa viestit-
täessä, varsinkin jos kyseessä on esimerkiksi anonyymi chat-palve-
lu eli keskustelun osapuolet eivät ole toisilleen entuudestaan tuttuja.
Keskusteluun voi tuoda lisää sävyjä ja pyrkiä saamaan aikaan halua-
maansa tulkintaa valitsemalla tarkkaan käytetyt sanat, muotoilemal-

Sara Peltolan videotervehdys lokakuun 2016 Verkko-ohjaaja-hankkeen
koulutukseen: 4 vinkkiä chat-ohjaamiseen

la tekstiä, käyttämällä hymiöitä ja lisäämällä (chatin tekniikan niin
mahdollistaessa) muun muassa kuvia sekä muotoiluja teksteihin.

Tekstinä käytävässä keskustelussa aiemmin sanottuun on helppo
palata. Tällöin voidaan keskustelun aikana varmistua siitä, että kaik-
ki tilanteen etenemisen kannalta tärkeät aiheet tulevat käsiteltyä
ilman, että erillisiä muistiinpanoja välttämättä tarvitaan. Haluttaes-
sa keskustelu on helppo tallentaa myös sen päättymisen jälkeen
myöhempää palaamista varten. Tällöin tosin pitää varmistaa, että

tähän on ohjattavan suostumus. Tietosuojasyistä on järkevää, että chat-keskustelut eivät tallennu palvelimelle automaattisesti.

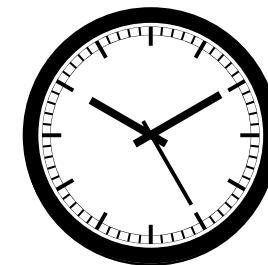
Chat-ohjauksessa vuorovaikutuksen haasteena ovat risteilevät keskustelusäikeet, jotka voivat käsitellä eri asioitakin. Kirjoitettaessa vastaamiseen syntyy väkisinkin viive, jonka aikana keskustelukumppani voi ehtiä lähettää uuden viestin, joka ei välttämättä liity edelliseen. Tämä saattaa toistua useampaan kertaan, jolloin vaatii keskittymistä ymmärtää, mistä asiasta milloinkin puhutaan ja mihin viestiin vastataan. (Peltola 2015, 70–71.)

Myös keskustelurytmi voi chatissa vaihdella paljon sisältäen sekä ryöpsähtelyä että odottelua. Välillä viestejä tulee useampi peräkkäin, ja toisinaan vastausta voi joutua odottelemaan useita minuutteja. Kaikki tämä korostaa ohjaajan taidoista fokuksinnin tärkeyttä. Ohjaajan ammattitaitoa on kartoittaa keskustelun alussa ohjattavan toiveet ja se, mihin aiheeseen hän haluaa keskittyä ensimmäisenä. Tämän jälkeen edetään aihe kerrallaan kohti tilanteen selviämistä ohjattavalle merkitykselliseen suuntaan.

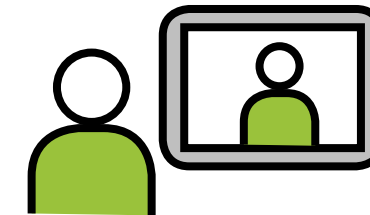
Chatille ominainen vuorovaikutusrytmi ja nonverbaalisen viestinnän puuttuminen voivat aiheuttaa ohjaajille kiireen tuntua. Ajatellaan, että jos viesteihin ei vastata riittävän nopeasti, ohjattava kylläs-

tyy ja poistuu keskustelusta. (Peltola 2015, 66; 92–93.) Kuitenkin ohjattavan kannalta hyvän kokemuksen rakentamiseksi on kohtaamistyössä pyrittävä kiireettömyyteen. Mikäli ohjattava kokee, että ohjaustilanteessa ollaan häntä ja hänen asioitaan varten, hän kyllä malttaa välillä odottaakin. Varsinkin, jos mahdollisten viivytysten syistä muistetaan viestiä. Keskustelun rytmiin voidaan vaikuttaa myös teknisillä ratkaisuilla. Mikäli ruudussa näkyy esimerkiksi se, että toinen on lukenut viestin tai kirjoittaa, luo se läsnäolon tunnetta ja tekee viestin odottamisesta helpompaa.

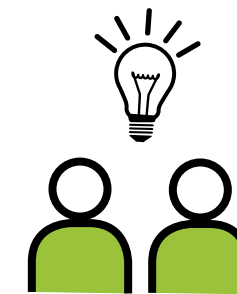
ONNISTUNUT CHAT-KESKUSTELU



Kiireettömyys



Molempien keskittyminen



Varmistettu yhteinen ymmärrys



Ohjattava tulee kuulluksi ohjaussuhteessa

Onnistuneen chat-ohjauskeskustelun piirteitä. Kuva: Sara Peltola, piirtänyt Miia Törmänen

Tekstipohjaisessa verkko-ohjauksessa sekä ohjattavalla että ohjaajalla on mahdollisuus muodostaa heille sopivin mielikuva keskustelukumppanistaan (Suler 2004). Visuaalisten vihjeiden puuttuessa esimerkiksi nonverbaalinen viestintä, sukupuoli, ulkonäkö, sen pohjalta oletettu etnisyys tai vallan ulkoiset merkit (kuten pukeutuminen ja työtila) eivät vaikuta tapaamme olla vuorovaikutuksessa. Tämä tarjoaa mahdollisuuden ennakkoasenteista vapaaseen ohjaukseen.

Tämänkaltaiset mahdollisuudet voivat olla toisaalta myös haasteita ohjaukselle. Kuvattomassa verkko-ohjauksessa ei ole mahdollista huomioida esimerkiksi epäsiistiä ulkonäköä tai esimerkiksi päihteiden hajuja, jotka voivat kertoa tuen tarpeesta arjenhallintaan. Erityisesti sosiaali- ja terveysalan opinnoissa potilasturvallisuuden näkökulmasta on tärkeää puuttua, mikäli epäillään opiskelijan päihteiden väärinkäyttötapauksia. Tällöin on välttämätöntä vaatia opiskelijaa tulemaan lähiohjaukseen. Myös luottamuksellisia tietoja luovutettaessa tulee henkilöllisyys varmistaa luotettavalla tavalla.

Vaikka chat-ohjauksen “kasvottomuus” voi (varsinkin alkuun) tuntua ohjaajasta vieraalta ajatukselta, voi se madaltaa ohjattavan kynnystä jakaa itsestään (Peltola 2015, 51–52). Vaihtoehtojen tarjoaminen puheen varaan rakentuville kanaville voidaankin nähdä askeleena kohti ohjauspalvelujen tasa-arvoa. Hyvä esimerkki tekstiin perustu-

vasta matalan kynnyksen palvelusta ohjauskentän ulkopuolelta on äärimmäisen suosittu Suomen mielenterveysseuran Sekasin-chat, jossa asiakkaat voivat keskustella mielenterveyden ammattilaisten ja koulutettujen vapaaehtoisten kanssa mistä tahansa mieltä askarruttavista aiheista nimettöminä ja luottamuksellisesti.

Ohjattavan voi jossain tapauksessa olla helpompi avautua ehkä vaikeistakin asioista kirjoittamalla, ilman omien ilmeiden paljastamista ja toisaalta ohjaajan ilmeitä näkemättä. Tämä voi pitää paikkansa, vaikka chat ei olisikaan anonyymi. Esimerkiksi WhatsApp-sovelluksen tai vastaavan käyttöönotto voi laskea kynnystä olla yhteydessä ohjaajaan. On kuitenkin muistettava, että kirjoittaminenkaan ei ole kaikkien juttu. Siksi ohjauspalveluissa on hyvä olla valinnanvaraa eri vuorovaikutuskanavien välillä.



Ohjattavan voi jossain tapauksessa olla helpompi avautua vaikeista asioista kirjoittamalla.

Chat-ohjausta kehitettäessä kannattaa huomioida, että ohjauspalveluiden nopeus ja tehokkuus eivät saisi olla ensisijaiset motiivit chatin ottamiseen mukaan palveluvalikoimaan. Vaikka chat-keskustelussa voidaan päästä kasvokkaista keskustelua nopeammin asiaan, keskusteltaessa tapahtuu monta asiaa samanaikaisesti: lukemista, ajattelemista ja kirjoittamista. Vuorovaikutuksen tahti on puhetta hitaampaa, ja siksi yksi chat-keskustelu voi viedä moninkertaisesti aikaa verrattuna siihen, että samat viestit olisi vaihdettu puhumalla.

Chat-palvelua käynnistettäessä on tärkeää käydä keskustelua myös päivystävien ohjaajien rooleista: millaiseksi halutaan muodostaa ohjaajan ja ohjattavan suhde toisiinsa ja tietoon? Chat-palvelua on mahdollista ylläpitää myös niin, että valmiiden vastausten antamisen sijaan ohjattavaa aktivoidaan itsenäiseen tiedonhakuun, ja ohjaaja toimii tässä tukena. Tällöin pyritään estämään riippuvuussuhteen syntymistä ohjauspalveluun ja tukemaan ohjattavan omia

tiedonhakutaitoja. Ohjaajan ja ohjattavan ollessa tasavertaisia tilannetta selvittäviä kumppaneita vapautuu myös ohjaaja “paremmin tietämisen” taakasta. Tällöin ei olekaan tarkoitus, että hän tietää kaiken esimerkiksi ison oppilaitoksen opiskelutarjonnasta, vaan että hän osaa auttaa ohjattavaa siinä, mistä lähteä selvitystyössä liikkeelle ja että hän osaa auttaa ymmärryksen rakentumisessa.

Tasavertaisessa ohjaussuhteessa myös ohjaaja voi kirjoittaa omalla persoonallisella äänellään ja osoittaa inhimillisyytensä. Esimerkiksi teknisten haasteiden tai tietämättömyyden myöntäminen voi tuoda lämpöä ohjaussuhteeseen, mikäli niihin suhtaudutaan ratkaistavina haasteina eikä keskustelua halvaannuttavina, ylitsepääsemättöminä esteinä (ks. myös Peltola 2015, 54). Aitoon läsnäoloon kuuluu myös oman osaamisen ja jaksamisen rajojen tunnistaminen ja tunnustaminen. Tarvittaessa ohjattavan kanssa sovitaan uusi aika tai hänet ohjataan eteenpäin hänen tarpeeseensa paremmin vastaavan palvelun piiriin.

Ohjauksen etiikka verkko-ohjauksessa

Verkko-ohjauksessa tulee noudattaa samoja eettisiä periaatteita kuin muussakin ohjauksessa (ks. esim. Suomen opinto-ohjaajat SOPO ry:n [eettiset periaatteet](#) ja ERYICA:n [eettiset ohjeet kohtaaville verkkopalveluille](#)). Toiminnan lähtökohtana on ohjattavan kunnioittaminen sekä ohjattavan hyvinvoinnin ja tasa-arvon edistäminen.

Ohjaajan on kunnioitettava ohjattavan itsemääräämisoikeutta ja tuotava ohjauksessa esille monipuolisesti eri vaihtoehtoja. Keskeistä on kunnioittaa ohjattavan omia valintoja. Ohjaaja toimii totuudenmukaisesti, rehellisesti ja hienotunteisesti. Ohjauksessa annettavan tiedon on oltava ajankohtaista, monipuolista ja tiedon kriittiseen arviointiin ohjaavaa.

Opinto-ohjaus on myös luottamuksellista ohjausympäristöstä riippumatta. Verkko-ohjauksen ja neuvontapalveluiden osalta yhteydenottajalla on oikeus tietää, missä määrin keskustelu on luottamuksellista. Ohjaajalla on oikeus luopua vaitiolovelvollisuudesta, mikäli ohjauksessa nousee esille suunnitteilla oleva tai jo tapahtunut vakava rikosasia tai lastensuojelullinen huoli. Tällöin pyritään ensin keskustelemaan ohjattavan kanssa. Tietojen luovutuksessa noudetaan voimassa olevia lakeja.



Lisätietoja lastensuojelu- ja rikosilmoituksen tekemisestä verkko-ohjauksessa löydät Verken esitteestä.

Ohjaajan keskeisinä työvälineinä ovat hänen oma persoonansa ja ohjauksellinen asiantuntijuutensa. Tästä työvälineestä eli omasta työhyvinvoinnista ja jaksamisesta huolehtiminen on keskeinen osa eettistä osaamista. Esimerkiksi verkko-ohjaustilanteen pitkittyessä ja ohjaajan väsyessä hänen on osattava keskeyttää tilanne ja sopia jatkosta ennen kuin ohjauksen laatu kärsii. Verkossa ohjaaminen voi myös vaatia uudella tavalla rajan määrittelyä työn ja vapaa-ajan välillä. Verkko-ohjausvälineillä ohjaaja voi olla aina tavoitettavissa. Tällöin on jaksamisen kannalta tärkeää luoda ja viestiä ohjattaville itselle sopivat pelisäännöt siihen, milloin on tavoitettavissa esimerkiksi pikaviestisovellusten kautta ja milloin ohjaaja varaa aikaa palautumiselle.

Ohjaajan täytyy myös arvioida ja kehittää omaa työtään ja asiantuntemustaan. Hänen on tiedostettava omat arvonsa sekä yhteiskunnan ja muista kulttuureista tulevien arvoja, jotta hän voi tarjota eettisesti kestävää ohjausta. Tähän liittyen ohjaajan on tunnistettava omien, työyhteisönsä sekä muun yhteiskunnan odotusten vaikutus



työhönsä. Nämä toiveet ja paineet tunnistamalla hän voi tarvittaessa toimia niitä vastaan, mikäli ne asettuvat ristiriitaan ohjattavan edun kanssa.

Ohjaajan työ edellyttää moniammatillista yhteistyötä oppilaitoksen sisällä ja ulkopuolella eri toimijoiden kanssa. Eettistä osaamista on myös oman ammattitaidon rajojen tunnistaminen. Verkossa on yhä enenevässä määrin erilaisiin aiheisiin ja kohderyhmiin keskittyviä tukipalveluja, joihin ohjattavaa voi (hänen lähipalvelujensa lisäksi) ohjata tarvittaessa eteenpäin (ks. esim. [Tukinet](#)).

Verkko-ohjaukseen osallistuvalla ohjattavalla on oikeus saada tietoa palvelusta ja sen järjestäjästä, tietosuojasta ja tietojen käsittelystä sekä antaa palautetta palvelusta. Ohjattavalla on velvollisuus noudattaa palvelun sääntöjä. Ohjaajalla puolestaan on velvollisuus puuttua sääntöjen ja hyvien käytöstapojen vastaiseen toimintaan. Esimerkiksi ryhmämuotoisessa ohjauksessa on hyvä käydä läpi, millaista vuorovaikutusta ryhmässä rakennetaan, miten toisia kohdellaan kunnioittavasti ja mitä ryhmän toiminnasta saa tai ei saa jakaa ulospäin.

Ohjaajan kannattaa muistaa, että työntekijät edustavat vuorovaikutuksensa työnantajaansa. Myös vapaa-ajalla esimerkiksi sosiaalisessa mediassa jaetut viestit voidaan liittää henkilön työnantajaan. Siksi verkkovuorovaikutuksessa kannattaa käyttää harkintaa myös työtuntien ulkopuolella.

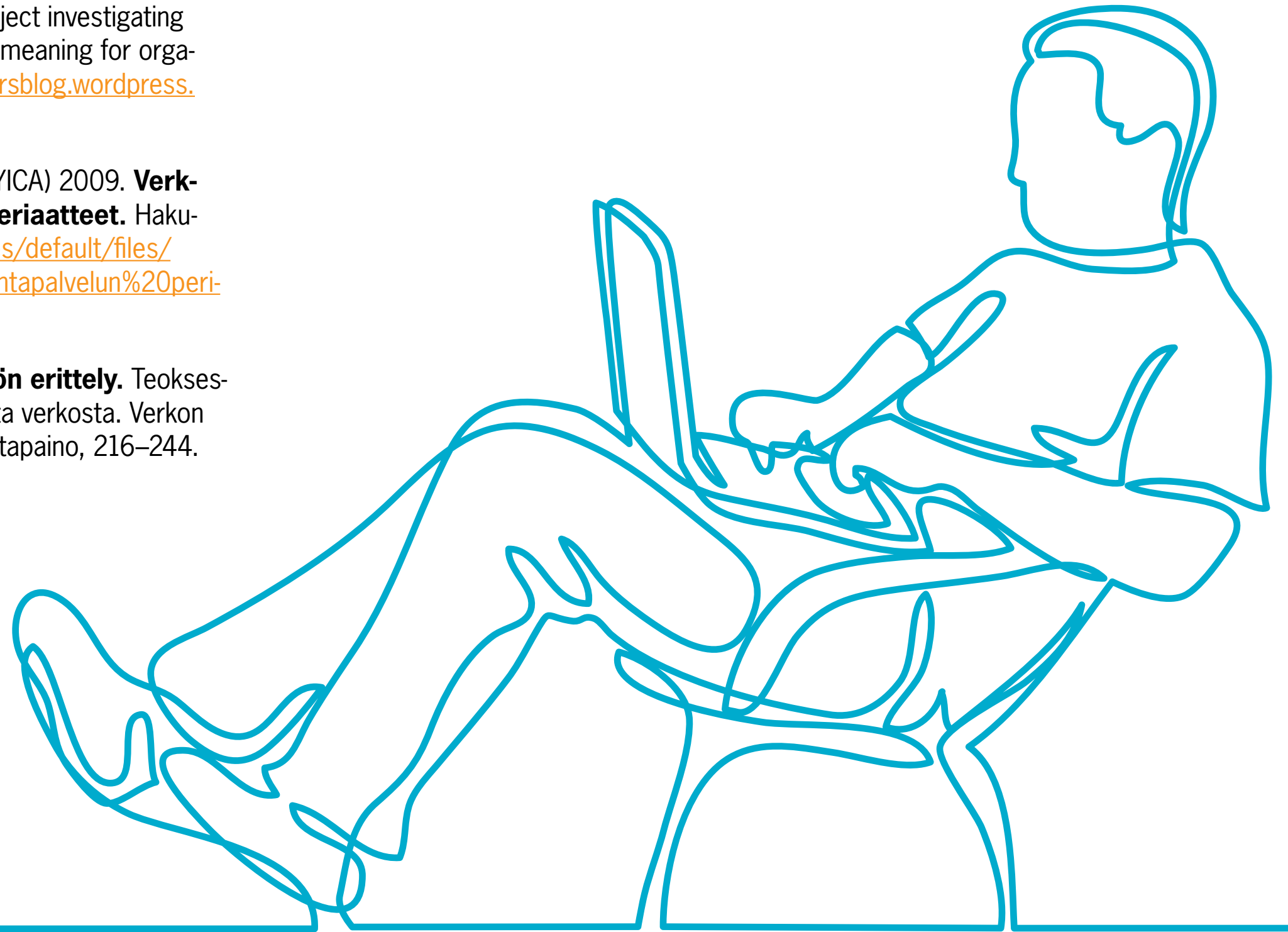
LUE LISÄÄ:

DISTANS Network 2016. **Silent learners.** A NordPlus project investigating different forms of participation in online learning and their meaning for organizers. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <https://silentlearnersblog.wordpress.com/>

European Youth Information and Counselling Agency (ERYICA) 2009. **Verkko-
koperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun periaatteet.** Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.koordinaatti.fi/sites/default/files/Verkkoperustaisen%20nuorten%20tieto-%20ja%20neuvontapalvelun%20periaatteet.pdf>

Hakala, S. & Vesa, J. 2013. **Verkkokeskustelut ja sisällön erittely.** Teoksessa S.-M. Laaksonen, J. Matikainen & M. Tikka (toim.) Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Jyväskylä: Vastapaino, 216–244.

Kettunen, J. 2016. **Millaisia taitoja sosiaalisessa mediassa tapahtuva ohjaus edellyttää?** Teoksessa J. Fedotoff, H. Leppäkari & P. Timonen (toim.) 2016. Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön. Suuntaviivoja ammatilliseen osaamiseen. Koordinaatti – Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus, Oulun kaupunki, 71–74. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.koordinaatti.fi/sites/default/files/koordinaatit-nuortentietojaneuvontatyohon.pdf>



Koli, H. 2011. **Ohjaus ja vuorovaikutus verkossa**. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.slideshare.net/hannekoli/verkkohjaus?related=1>

Koordinaatti 2017. **Nuorten tieto- ja neuvontapalvelun verkkovastaamisen huoneentaulu**. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.koordinaatti.fi/fi/materiaalipankki/julkaisut/verkkovastaamisen-huoneentaulu>

Matikainen, J. 2003. **Ohjaus verkkovuorovaikutuksena**. Teoksessa J. Matikainen (toim.) Oppimisen ohjaus verkossa. Helsingin yliopisto, Palmenia-kustannus, 55–67.

Matikainen, J. 2003. **Verkkokeskustelun ohjaus**. Teoksessa J. Matikainen (toim.) Oppimisen ohjaus verkossa. Helsingin yliopisto, Palmenia-kustannus, 121–133.

Myllylä, M. & Mäkelä, R. & Torp, H. 2009. **Digitaaliset narratiivit ohjauksen haasteena opettajakoulutuksen verkkokeskusteluissa**. Teoksessa P. Ihanainen, P. Kalli & K. Kiviniemi (toim.) Verkon varassa. Opetuksen pedagoginen kehittäminen verkkoympäristöissä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 97, 113–129.

Pasanen, H. 2003. **Mitä ohjaus on?** Teoksessa J. Matikainen (toim.) Oppimisen ohjaus verkossa. Helsinki: Palmenia-kustannus.

Peltola, S. 2015. **Ohjausvuorovaikutus Suunta-chatissa. ”Kuinka voin pelkkien sanojen avulla välittää sitä myötätuntoa, jota oikeasti hän-tä kohtaan tunnen?”** Kasvatustieteen pro gradu -työ, Itä-Suomen yliopisto. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20150262/urn_nbn_fi_uef-20150262.pdf

Pönkä, H. 2016. **Ohjauksen vuorovaikutus ja viestintä verkkoviestintävälineillä**. Nettietiketti, kirjallisen viestinnän erityispiirteet, videoneuvottelussa esiintyminen. Esitykset Verkko-ohjaaja-hankkeen koulutuksissa. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <https://harto.wordpress.com/2016/03/22/verkko-vuorovaikutus-ja-ohjaus-esitys/>

Suler, J. 2004. **The Psychology of Cyberspace**. The Online Disinhibition effect. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://truecenterpublishing.com/psyber/disinhibit.html>

Suomen opinto-ohjaajat SOPO ry 2009. **Eettiset periaatteet**. Opinto-ohjaajan työn eettiset periaatteet. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.sopo.fi/yhdistys/eettiset%20periaatteet>

Verkkonuorisotyön kehittämiskeskus Verke 2016. **Lastensuojelu- ja rikosilmoitusohjeet verkossa tieto- ja neuvontatyötä tekeville**. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: https://www.verke.org/wp-content/uploads/2016/02/lastensuojeluilmoitus_flyeri_netti-1.pdf

Tilat, laitteet ja välineet

TIMO HAKKARAINEN, ANNA KOLEHMAINEN, SARA PELTOLA JA HANNA YLÖNEN



Tilat, laitteet ja välineet

TIMO HAKKARAINEN, ANNA KOLEHMAINEN, SARA PELTOLA JA HANNA YLÖNEN

Organisaation sisällä on hyvä olla yhteinen suunnitelma ja sopimus siitä, mitä palveluja ja työvälineitä verkko-ohjauksessa käytetään. Voidaan esimerkiksi sopia, että on tiettyjä palveluita, joiden käyttöön kaikki ohjaajat velvoitetaan. Tämän lisäksi voi olla rajattu valikoima kanavia, joita voidaan ottaa käyttöön, mikäli ohjaaja kokee ne ohjattaviensa kannalta mielekkäiksi. Esimerkiksi pikaviestipalveluita on useita (esim. WhatsApp, Signal, Telegram), jolloin selkeyden ja resurssien käytön kannalta on hyvä tehdä valinta, mitä palveluista halutaan käyttää.

Toisaalta pitää muistaa, että (verkko-)ohjausta tehdään ohjattavaa varten. Tämän vuoksi myös hänelle on hyvä antaa vaikutusvaltaa siihen, missä välineessä hän haluaa tulla kohdatuksi. Ohjattavan kanssa voi esimerkiksi sopia ohjaustilanteen alussa, mikä organisaatiossa käytössä olevista välineistä on sellainen, jota käytetään ensisijaisesti kyseessä olevassa ohjaussuhteessa. Kannattaa myös muistaa, että myös opiskelijalla täytyy olla mahdollisuus pysyä tavoittamattomissa, jos näin haluaa. Yrittäessämme tavoittaa häntä



Ohjattavan kanssa voi sopia, mitä välineitä ohjaussuhteessa käytetään.

voimme siis käyttää niitä kanavia, jotka hän on itse (niitä käyttämällä tai yhteystiedot antamalla) hyväksynyt käytettäväksi.

Tilat

Vaikka verkko-ohjaus mahdollistaa kohtaamisen fyysisestä etäisyydestä riippumatta, onnistunut verkko-ohjaustilanne vaatii tiettyjä asioita myös molempien osallistujien fyysiseltä ympäristöltä. Sekä ohjaajan että ohjattavan tulisi olla häiriöttömässä tilassa, jossa he voivat keskittyä keskusteluun ja ilmaista itseään vapaasti ilman pelkoa ulkopuolisten kuuntelusta tai keskeyttämisistä. Mikäli ohjaustilanne käydään puhumalla, on hyvä kiinnittää huomiota myös tilan akustiikkaan. Kaikuisassa tilassa keskusteleminen voi käydä rasakaksi molemmille osapuolille.

Videoneuvotteluyhteyttä käytettäessä kannattaa kiinnittää huomiota myös tilan valaistukseen. Riittävän hyvä valaistus ja asettuminen niin, että valo ei tule suoraan keskustelijan takaa parantavat kuvanlaatua ja mahdollisuuksia keskustelukumppanin ilmeiden lukemiseen.

Myös työasentoon kannattaa kiinnittää huomiota. Verkossa ohjattaessa houkutus sohvalla rötköttämiseen voi olla suuri, mutta varsinkin paljon etänä ohjaavan kannattaa panostaa ergonomiseen työskentelyasentoon.



Käytännön järjestelyjen osalta kannattaa varmistaa hyvissä ajoin, että tilassa on saatavilla riittävän nopea internetyhteys sekä tarpeeksi sähköpistokkeita. Tietokone kannattaa lähtökohtaisesti aina kytkeä verkkovirtaan ennen ohjaustilanteen aloittamista.

Laitteet

Verkko-ohjauksessa keskeinen työväline on (kannettava) tietokone tai mobiililaitte, joka toimii rajapintana erilaisiin kohtaamisen välineisiin. Tämä päätelaite vaatii parikseen riittävän nopean ja toimintavarmen verkkoyhteyden. Valituista ohjausvälineistä riippuen voidaan tarvita lisäksi (ulkoinen) näppäimistö, web-kamera, mikrofoni, kuulokkeet tai näiden yhdistelmä.

Kuulokemikrofonien osalta headset-käsitteellä viitataan päähän laitettaviin kuulokkeisiin, joihin on yhdistetty myös mikrofoni. Tämä laite on hyödyllinen puheella ohjattaessa varsinkin sellaisessa tilassa, jossa halutaan varmistua siitä, että muut eivät kuule ohjattavaa. Headsetin käyttäminen voi myös parantaa äänenlaatua ja vähentää kaikua sekä äänen kiertämistä videoneuvotteluyhteydellä ohjattaessa.

Vaihtoehtona headsetille on konferenssimikrofonin (esim. Jabra Speak) käyttäminen. Tällöin laite asetetaan pöydälle ja siinä on samassa sekä kaiutin että laajalta alalta ääntä keräävä mikrofoni. Konferenssimikrofonia kannattaa käyttää varsinkin silloin, jos ohjauskeskusteluun osallistuu paikan päältä useampi taho. Mikäli konferenssimikrofonia käytetään kahdenkeskiseen ohjaukseen,



pitää varmistaa, että ohjattavan puhe ei kuulu ulkopuolisille. Sekä headset että konferenssimikrofoni kytketään tietokoneeseen joko USB-liitännällä tai mikrofoni- ja kaiutinliittimiin.

Ulkoisen web-kameran tai kannettavaan tietokoneeseen integroidun kameran vaihtoehtona voi käyttää myös dokumenttikameraa, joka yhdistetään tietokoneeseen USB-kaapelin avulla. Dokumenttikameran avulla voi käydä yhdessä läpi paperilla olevaa materiaalia, ottaa ja jakaa still-kuvia sekä jakaa kuvaa paikalla olevista ihmisistä. Esi-merkkiä dokumenttikameran ja tarvittavien lisäsovellusten asentamisesta ja käytöstä voit katsoa Oamkin [IT-palvelujen ohjeesta](#).

Jokaiselle Verkko-ohjaaja-hankkeen koulutettavalle ydinryhmäläiselle on hankittu hankkeen aikana headset, Jabra ja web-kamera oman ohjauskäytön kokeilemiseen ja testaamiseen. Oamkin henkilökunta voi lainata eKampukselta tabletteja, headsettejä, Jabraa, web-kameroita ja etäopetussalkkuja.

Välineet

Välineillä tarkoitamme niitä ohjelmia ja sovelluksia, jotka mahdollistavat ohjausvuorovaikutuksen, tiedottamisen ja neuvonnan. Välineen valinnassa kannattaa lähteä liikkeelle siitä, mikä on ohjaustoiminnan tavoite ja millaisilla teoilla ja vuorovaikutuksella siihen päästään. Internetpalveluiden käyttäminen mobiililaitteilla on kasvava trendi. Siksi kannattaa valita mahdollisuuksien mukaan sellainen väline, joka on käytettävissä myös mobiiliyhteydellä.

Olemme koonneet [laite- ja sovellustaulukkoon](#) verkossa tapahtuvaan ohjaukseen ja neuvontaan soveltuvia verkkoviestintävälineitä ja sovelluksia. Taulukkoon on koottu huomioita ja esimerkkejä kunkin välineen soveltumisesta nimenomaan ohjauksen ja neuvontaan.



Katso myös laite- ja sovellustaulukko

OAMKIN TUKEMAT VÄLINEET

Pääsääntöisesti ohjauksessa kannattaa pyrkiä käyttämään oman organisaation tarjoamia ja tukemia järjestelmiä. Oamkin valitsemien välineiden etuna on:

- tekninen ja pedagoginen tuki
- ei tarvita rekisteröintiä eikä erillisiä tunnuksia
- ei tarvitse käyttää henkilökohtaista tiliä
- tietoja ei luovuteta tai myydä kolmannelle osapuolelle ja ne pysyvät EU-alueella.

OAMKIN TUETUT JÄRJESTELMÄT OVAT:

- Moodlerooms
- Adobe Connect
- Blackboard Collaborate
- Skype for Business
- Office 365 (OneDrive, Video, Yammer...)
- Ninchat

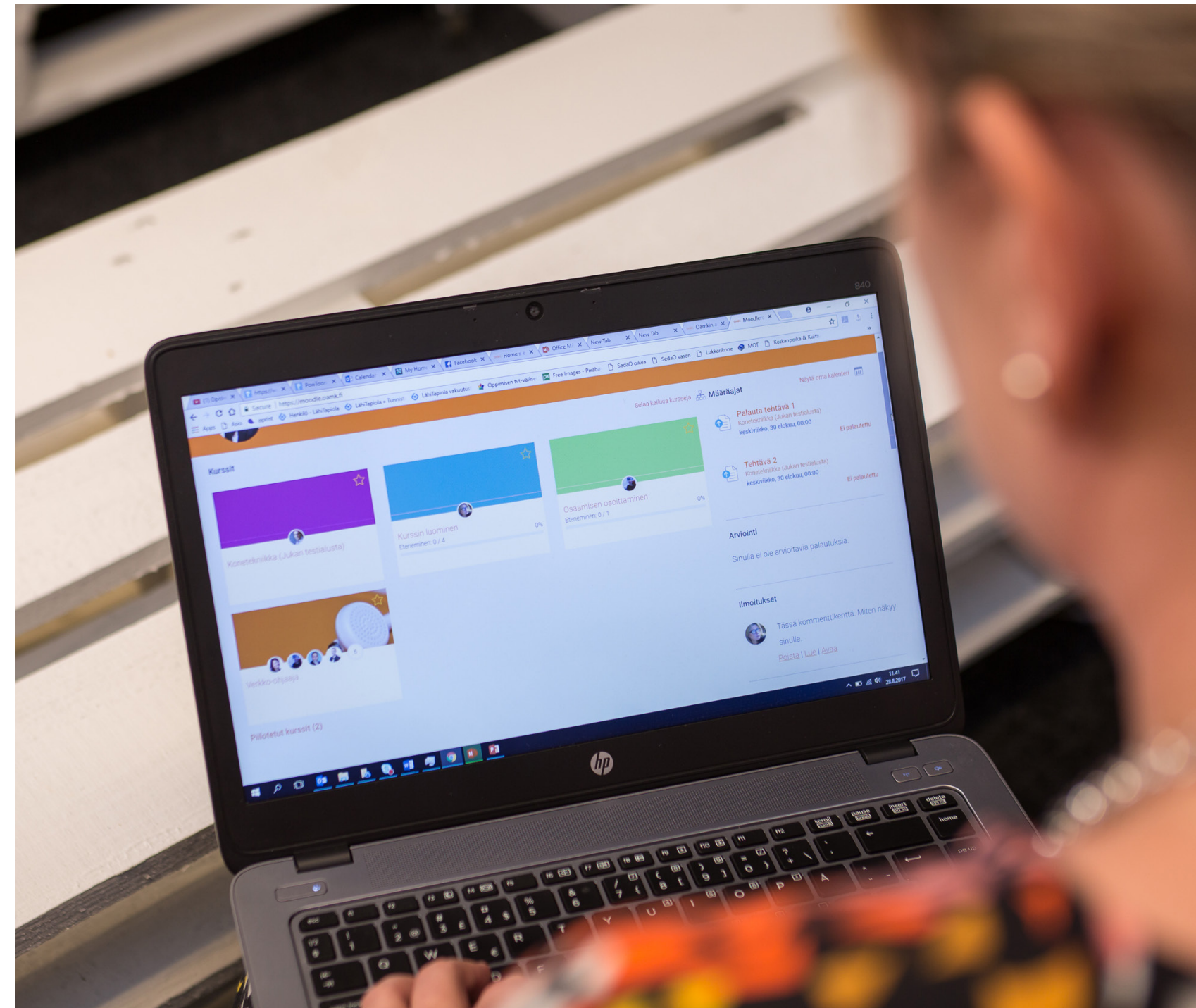
Oamkin tukemiin järjestelmiin ja palveluihin on koottu ohjeita <https://it.oamk.fi> -sivuille. Sivustolle päivitetään ja lisätään ohjeita jatkuvasti.

Moodlerooms

Oamkissa käytettävä Moodlerooms on maailman suurimman Moodle-kumppanin Blackboardin kehittämä palvelu. Monille tutun oppimisympäristö Moodlen päälle on tuotu uusi käyttöliittymä sekä uusia opetus- ja oppimistyökaluja, jotka ovat saatavissa vain Moodleroomsissa.

Moodlerooms-ympäristöä käytetään pääsääntöisesti opetuksessa, mutta se soveltuu hyvin myös ohjaukseen. Moodlerooms-ympäristössä voi esimerkiksi osallistua ohjattavia keskusteluihin suljetuilla keskustelupalstoilla. Moodlerooms-ympäristöä käytetään myös opiskelijoiden ryhmäyttämiseen, jolloin se toimii ryhmän “kotipesänä”. Moodlerooms on tietyssä rajoissa ohjaajan muokattavissa oman näköiseksi.

Mikäli organisaation sisällä käytetään hyvin erilaisia rakenteita ja ulkoasuja Moodleroomsin sisällä, voi tämä aiheuttaa ohjattavissa hämmennystä ja vaikeuttaa tietojen löytymistä. Tämän vuoksi on hyvä sopia Moodleroomsin käytöstä yhteiset pelisäännöt organisaation sisällä.





Adobe Connect (AC)

Adobe Connect (AC) on maksullinen videoneuvotteluohjelma, joka on ammattimaisessa käytössä useassa organisaatiossa, myös Oamkissa. AC:ssa voi kommunikoida videokuvalla, äänellä ja chatissa sekä jakamalla tiedostoja tai oman työpöytänäkymän. Lisäksi yhteiseen näkymään pystyy tuomaan muun muassa muistiinpanovälineitä ja äänestyksiä.

AC:n käyttäminen ei vaadi ohjattavalta tunnusten luomista ja rekisteröitymistä, vaan hän voi kirjautua saamaansa AC-”huoneen” osoitteeseen vieraana (*guest*). Kutsu AC-huoneeseen kannattaa lähettää linkkinä sähköpostitse. Mikäli halutaan varmistaa kirjautujien henkilöllisyys (esim. arkaluontoisiin asioihin liittyvä ryhmäkeskustelu), on suositeltavaa käyttää AC-huoneessa Haka-kirjautumista. Tällöin vain etukäteen määritellyillä tunnuksilla pääsee kirjautumaan huoneeseen.

AC sopii hyvin sekä yksilö- että ryhmäohjaukseen. Oamkissa välitettä on hyödynnetty esimerkiksi monimuoto-opiskelijoiden kanssa. He ovat tavanneet opettajatuutorinsa tätä kautta ennen opintojen alkua. Samalla he pääsevät tutustumaan välineeseen, joka on keskeinen heidän ohjauksessaan ja opetuksessaan. Opintojen aikana opettajatuutori voi tarjota opiskelijoille mahdollisuutta yksilöohjaukseen AC:lla esimerkiksi opintojen suunnittelemiseksi.



Ryhmäohjauksessa AC:ta voi hyödyntää esimerkiksi tiedottamisessa. Ison ryhmän ohjaaminen AC:ssa voi olla haastavaa, jos asiat herättävät paljon keskustelua. Esimerkiksi chatissa käytävän keskustelun seuraaminen voi tällöin käydä hankalaksi. AC:ssa on kuitenkin mahdollista jakaa myös ryhmä pienempiin alaryhmiin (*breakout rooms*) videoneuvottelun aikana.

AC:ssa tilassa toimivilla on yksi kolmesta roolista: host, presenter tai participant. Kukin näistä rooleista mahdollistaa erilaisten toimintojen tekemisen tilassa: esimerkiksi puhumisen tai tiedostojen jakamisen muiden nähtäville. Jo ennen ohjaustilannetta ohjaajan on hyvä miettiä, millaiset puheoikeudet antaa opiskelijoille. Mikäli opiskelijat tulevat esittämään dokumentteja, tulee heille antaa presenterin oikeudet. Pienryhmätyöskentelyssä on kannattavaa antaa eniten toiminnallisuuksia mahdollistavat host-oikeudet kaikille osallistujille. Tällöin osallistujat voivat esimerkiksi lisätä uusia muistiinpanokenttiä (*note pod*) yhteisesti nähtäväksi.

Vaikka kaikilla osallistujilla olisi yhtäläiset oikeudet muokata yhteistä ympäristöä, kannattaa keskustelun sujuvuuden vuoksi valita puheenjohtaja, joka vie keskustelua eteenpäin ja voi jakaa puheenvuoroja ympäristössä olevaa viittausnappia painaneille.

AC:ssa ohjatesa on hyvä miettiä etukäteen, millaisia ohjattavan aktivoimisen keinoja haluaa käyttää (esim. kirjoittaminen, piirtäminen, äänestykset). Tällöin näihin liittyviä toimintoja voidaan käydä jo etukäteen laittamassa valmiiksi omaan AC-tilaan. Myös mahdollisesti käsiteltävä materiaali (esimerkiksi ohjattavan opintorekisteriote tai HOPS) kannattaa avata valmiiksi ennen keskustelun alkua.

Ennen ohjaustilannetta tai aivan sen alussa on myös syytä sopia ohjattavien kanssa, tallennetaanko istunto myöhempää katselua varten. Tämä on mahdollista AC:n sisäisellä toiminnolla. Meeting-valikosta löytyy Record-toiminto. Mikäli AC-istunto tallennetaan myöhempää käyttöä ja jakamista varten (esimerkiksi yleisinfo), on tarpeellista häivyttää istunnon chat-keskustelusta osallistujien nimet pois. Keskustelujen sisällöt jäävät silti sellaisinaan talteen. Tämä toiminto löytyy AC:n Recordings-asetuksista. Nauhoitettu AC-istunto kannattaa jakaa kappaleisiin ja nimetä kappaleet kuvaavasti, jotta opiskelijan on helppo palata tiettyä asiaa käsittelevään kohtaan ilman, että koko istunto täytyy käydä läpi. Kappaleisiin jakaminen onnistuu editointitilassa Bookmark- ja Chapter-työkalujen avulla.

Kuten kaikissa videoneuvotteluohjelmissa, AC:ssa voi esiintyä ongelmia äänen toistumisen kanssa. Tässä muutamia vinkkejä, jotka voivat auttaa ongelmiin:

- Kytke äänilaitteet kiinni koneeseen ennen AC-ympäristöön kirjautumista. Mikäli et toiminut näin, koeta laitteiden kytkemisen jälkeen käydä ulkona huoneesta ja tulla sitten takaisin.
- Tarkista, että mikrofoni on kiinni koneessa ja että koneessasi on äänet päällä.
- Valitse Meeting-valikosta Audio Setup Wizard ja seuraa sen ohjeita ääniasetusten tarkistamiseksi.
- Tarkista yläpaneelin mikrofoni kuvakkeet viereisestä nuolesta klikkaamalla, että sinulla on oikea mikrofoni valittuna. Kokeile vaihtaa sitä tarvittaessa.
- Tarkista, ettei mikrofoni johdossa mahdollisesti oleva *mute*-näppäin ole päällä.
- Ääniasetusten lisäksi mikrofoniin asento vaikuttaa ääneen. Mikäli ääni on liian hiljaisella, tuo mikrofoni lähemmäksi puhujaa. Mikäli ääni kuuluu liian kovana tai rahisevana, varmista, ettei mikrofoni ole liian lähellä suuta.
- Äänen kiertämisen ja kaikujen välttämiseksi on hyvä käytäntö pitää oma mikrofoni vaimennettuna (*mute*) aina silloin, kun et itse puhu.

- Videoneuvottelussa kannattaa kiinnittää huomiota puheen rauhallisuuteen, sillä äänessä on pieni viive.

AC-istuntoa voi sujuvoittaa myös kirjautumalla toisella laitteella mukaan istuntoon osallistujan näkökulmasta (*participant* tai *presenter*). Näin pystyt seuraamaan koko ajan, mitä huoneessa osallistujien näkökulmasta tapahtuu; näkyvätkö esimerkiksi ruudullasi jakamasi tiedostot ja niin edelleen. Äänen kiertämisen ja kaiun estämiseksi kannattaa toiselta laitteelta kuitenkin laittaa äänet pois, jotta et kuule omaa puhettasi siltä laitteelta, jolla olet kirjautuneena osallistujana. Lisäksi AC:ta käytettäessä kannattaa huomioida, että

- Windows-käyttöliittymällä kannattaa käyttää muuta kuin Chrome-selainta
- Diaesitykset kannattaa tallentaa valmiiksi myös pdf-muodossa, mikäli .ppt-muotoinen esitys ei toimikaan.

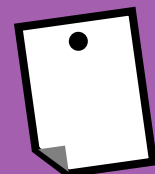
Voit laittaa AC-huoneeseen valmiiksi soimaan musiikkia, jotta huoneeseen tulijat tietävät heti, että heidän äänensä toimivat. Musiikin kuuluminen on merkki osallistujille myös siitä, että AC-istunto ei ole vielä alkanut, vaan se alkaa hetken kuluttua musiikin päättymisen jälkeen.

Automaattisen musiikin saa laitettua AC-huoneeseen kätevimmin seuraavasti:

1. Lataa [musiikkisoitin](#).
2. Älä pura .zip-tiedostoa vaan anna olla sen .zip-muodossa.
3. Tee AC-huoneeseen uusi Share-pod.
4. Valitse Share-podista kohta "Share Document".
5. Hae ja lisää juuri lataamasi .zip-tiedosto.
6. Musiikkisoitin avatuu Share-ikkunaan. Voit muuttaa sen nimeä (oletuksena MP3Player.zip) tuplaklikkaamalla sitä.
7. Soitin käynnistyy automaattisesti jokaiselle käyttäjälle erikseen, siis myös host-käyttäjälle. Mikäli host painaa Pause-nappia, musiikki keskeytyy vain häneltä itseltään. Mikäli musiikin haluaa lopettaa kaikilta, täytyy joko lopettaa soittimen jakaminen tai piilottaa se.

Musiikin soittamiseen AC-huoneessa on myös muita tapoja kuin musiikkisoitin, kuten "Waiting Lobby" ja muun tekijänoikeusvapaan [musiikin soittaminen](#) (musiikkia esimerkiksi [Free Music Archivesta](#)). AC-huoneeseen voi tehdä myös ns. odotusaulan (*waiting lobby*), joka mahdollistaa erilaisten sisältöjen jakamisen osallistujille ennen webinaarin alkamista. Odotusaulassa voidaan esimerkiksi toistaa musiikkia tai videota, jakaa erilaista esittely- ja ohjemateriaalia sekä tarjota esimerkiksi kysymys- ja vastauspalsta tai yleinen keskustelumahdollisuus.

Videoiden näyttäminen AC:n kautta on haasteellista, koska AC ei tue kaikkia tiedostomuotoja. Jos haluaa sisällyttää videoita osaksi omaa AC-ohjausta, kannattaa jakaa AC-istunnon aikana linkki tai tiedosto, josta kukin menee itsenäisesti katsomaan videon ja palaa sitten takaisin AC-tilaan jatkamaan istuntoa. Toinen vaihtoehto on suosia ns. flipped classroom -ajattelua eli käänteisen luokkahuoneen mallia, jossa osallistujat katsovat videon etukäteen ja AC-istunnossa jää aikaa vuorovaikutukselle ja keskustelulle.



**Katso myös Vinkkejä
AC-ohjaukseen -huoneentaulu**

Blackboard Collaborate

Blackboard Collaborate on videoneuvottelutyökalu, joka mahdollistaa reaaliaikaisen ohjauksen virtuaalisessa huoneessa. Collaborate-huone luodaan Moodlerooms-oppimisalustan kautta. Collaborate-huonetta voi käyttää joko

1. alustan sisällä, jolloin siihen pääsevät vain kyseisen alustan osallistujat Moodlerooms-oppimisalustalle kirjautumalla tai
2. julkisena verkossa, jolloin siihen pääsevät kaikki, jotka tietävät huoneen verkko-osoitteen.

Collaborate toimii suoraan selaimessa eikä vaadi (selaimen) lisäosien asentamista. Lisäksi se toimii kaikissa mobiililaitteissa. Kuten AC:ssa myös Collaboratessa on mahdollista jakaa tiedostoja, oman ruudun näkymää, piirtää yhdessä ja niin edelleen. Istunnot on myös mahdollista tallentaa.



Blackboard Collaborate -pikaopas





Skype for Business

Oulun ammattikorkeakoulussa Skype for Business -ohjelma on valittu ensisijaiseksi verkkoneuvotteluvälineeksi opiskelijapalveluiden ohjaus- ja neuvontatyössä. Skype for Business -neuvottelun pitäminen ei vaadi erillisen, personoidun ohjaushuoneen perustamista ja ylläpitämistä, vaan verkkoneuvottelun aloittaminen on helppoa ja vaivatonta sekä ohjaajalle että ohjattavalle.

Opiskelijat ovat usein tottuneet käyttämään normaalia Skypeä. Skype for Business synkronoituu myös Oamkissa käytössä olevien Outlook-työvälineiden kanssa, jolloin ohjattavan kutsuminen tapaamiseen on helppoa ja kokousmerkintä ilmestyy suoraan opiskelijan Outlook-kalenteriin.

Pienryhmässä ja yksilöohjauksessa Skype toimii hyvin. Kuitenkin ryhmiä ohjattaessa aiemmin esitellyt Adobe Connect ja Blackboard Collaborate on koettu kätevimmiksi. Dokumenttien ja näytön jakaminen on mahdollista Skype for Businessissa, mutta osa ohjaajista kokee sen helpommaksi esimerkiksi AC:ssa. Skype for Business -sovelluksella voi olla yhteydessä opiskelijan henkilökohtaiseen Skypeen, mutta tällöin Esityksen jakaminen -toiminto ei ole käytettävissä. Esitysten ja ruudun jakaminen on kuitenkin mahdollista, mikäli opiskelija liittyy

kokoukseen kokouskutsun kautta käyttämällä työpöytäversion sijaan Skype Web App -sovellusta (Skype for Business Web App). Halutessaan keskustelun voi aloittaa selaimessa, jossa jakaminen toimii.

Office 365

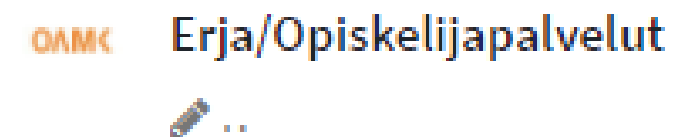
Office 365 on Microsoftin tarjoama palvelupaketti, joka sisältää uusimmat Office-sovellukset. Sovellukset ovat asennettavissa PC-tietokoneeseen, Mac-tietokoneisiin, tabletteihin ja puhelimiin, ja ne ovat käytettävissä ajasta ja paikasta riippumatta.

Palvelu sisältää myös yhden teratavun OneDrive-pilvitallennustilaa sekä ainutlaatuisia ohjelmistoja ja toimintoja, jotka ovat vain Office 365 -tilaajien käytettävissä. Muun muassa ohjausaikojen sopimiseen Oamkissa käytettävä Outlook-kalenteri on osa Office 365 -palvelupakettia.

Ninchat: Oamkissa valittu väline anonyymiin chattiin

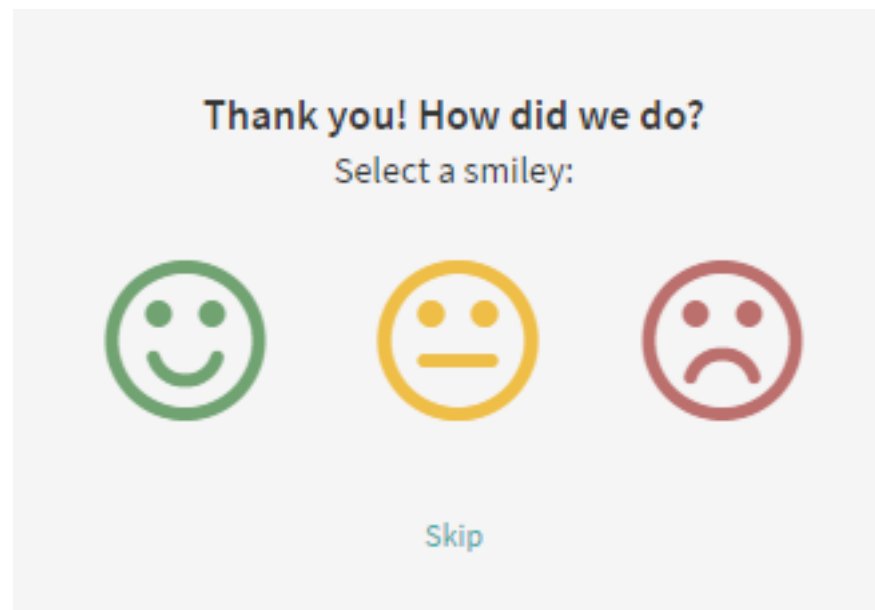
Oamkissa on vuodesta 2017 käytetty osana eOhjauspalveluja Ninchatia. Chat näyttäytyy asiakkaalle verkkosivun oikeassa alalaidassa pienenä kuvakkeena, jota klikkaamalla sivulle avautuu chat-keskusteluikkuna. Chat on anonyymi, joten ohjattavan henkilötiedot eivät näy ohjaajalle. Keskustelut kuitenkin tallentuvat, ja muistiin jää myös

muun muassa asiakkaan IP-osoite, kaupunki ja maa sekä käytetty selain. Ninchatissa on mahdollista järjestää myös anonyymi avoin ryhmächat.



Kun ohjattava lähettää chatin kautta viestin, tulee ohjaajalle ääni- ja työpöytäilmoitus uudesta chat-asiakkaasta. Päivystäjä poimii ohjattavan jonosta, jolloin ruutuun avautuu automaattisesti keskusteluikkuna. Ohjattava näkee keskustelun aikana, kun ohjaaja kirjoittaa kynän kuvana ja kolmena vierivänä pisteenä. Tämä luo läsnäolon tuntua: ohjattava tietää, että hänelle ollaan vastaamassa, vaikka vastaus ei heti ilmestykään chat-ikkunaan.

Keskusteluikkunassa voi kirjallisten viestien lisäksi lähettää liitetiedostoja ja keskustelua voi elävöittää hymiöillä. Ninchat-palveluun voi myös kerätä erilliseen viestikansioon valmiita vastauksia usein kysytyistä kysymyksistä, joita on helppo poimia vastauksiksi ja muokata tai yksilöidä tarvittaessa ennen lähettämistä. Viestikansio toimii niin sanottuna ratkaisutietovarantona.



Keskustelun päätyttyä ohjattava voi antaa suoran palautteen keskustelun onnistumisesta hymiöiden avulla. Asiakkaalla on valittavana kolme eri hymiötä: vihreä = positiivinen, keltainen = neutraali ja punainen = negatiivinen.

Palautteet tallentuvat palvelimelle asiakaspalvelujonoittain, joten niihin on helppo palata myöhemminkin. Chat-palvelusta saadaan myös

kattavat tilastotiedot muun muassa chattien määrästä, kestoista ja ajoituksista. Chatista on laadittu myös palveluntarjoajan rekisteriseloste, joka on pyydettyäessä saatavilla Ninchatilta.

Ninchatin yksityisyystiedote: <https://ninchat.com/privacy>

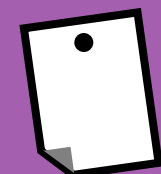
Muut ohjausvälineet

Ulkopuolisten (kolmannen osapuolen) tarjoamia järjestelmiä on perusteltua käyttää esimerkiksi silloin, jos

- organisaation tarjoamat palvelut eivät tue haluttua käyttötarkoitusta
- ympäristön on oltava käytössä myös valmistumisen jälkeen
- muut toimijat ovat oman organisaation ulkopuolelta tai
- toiminta on niin massiivista, että oman organisaation järjestelmät eivät riitä sen pyörittämiseen (esim. MOOC).

Ulkopuolisia järjestelmiä käytettäessä on otettava huomioon ainakin seuraavat seikat:

- Täytyy osata valita tilanteen kannalta paras väline ja ratkaisu
- On perehdyttävä syvällisesti käytettävään välineeseen



- On tutustuttava valitun palvelun käyttöehtoihin
- Täytyy kertoa opiskelijoille riskit, joita valittuun palveluun liittyy (tekijänoikeudet, tietosuoja, tietoturva)
- Pitää olla vaihtoehtoinen tapa niille, jotka eivät halua rekisteröityä organisaation ulkopuolisiin palveluihin
- Ohjaajan yksityisyys ja erilaisten roolien hallinta
- Palveluiden nopea kehitys vaatii jatkuvaa opettelua ja mahdollisia toimintatapojen muutoksia
- Palvelut saattavat vaatia koneeseen tiettyjä lisäohjelmia tai huomattavaa suorituskkyä (esim. virtuaalimaailmat)

Oamkin ulkopuolisiin palveluihin löytyy tukea ja ohjeita internetistä. Suomenkielisiä ohjeita on saatavilla ainakin [Facebookiin](#), [YouTubeen](#), [Twitteriin](#) ja [WhatsAppiin](#).

Sosiaalinen media

Sosiaalisessa mediassa eli tuttavallisemmin somessa voi julkaista ja jakaa tietoa, keskustella, työskennellä yhteisöllisesti ja verkostoitua. Sosiaalisen median välineitä on runsaasti, ja ne soveltuvat ohjauksen näkökulmasta erilaisiin tarkoituksiin. Sosiaalinen media voi olla ohjaustyötä tekeville

- rajaton materiaalipankki
- ajantasaisen tiedon ja keskustelun lähde
- mahdollisuus olla tavoitettavissa ohjattavan kannalta oikeaan aikaan
- nopea ja helppo yhteydenpidon väline sekä
- verkostoitumisen väline – tiedon ja ideoiden jakamisen kanava muiden ohjaustyötä tekevien kanssa.



Verkko-ohjaaja-hankkeen someohjauksen koulutuspäivässä laadittiin yhteisesti ideoiden someohjauksen pelisäännöt Oulun ammattikorkeakoululle.

Facebook ohjauksessa

Facebook on viimeisen kymmenen vuoden aikana vakiinnuttanut asemansa osana suomalaisten yhteydenpitoa ja viestintää. Tällä hetkellä vaikuttaa siltä, että varsinkin Facebookin ryhmät ovat vakiintumassa myös osaksi ohjauksen työvälineitä. Eri ammattialojen FB-ryhmistä saa valtavasti ohjausalan tietoa, ja niissä voi käydä keskusteluja saman alan asiantuntijoiden kanssa. Oamkissa Facebook-ryhmiä käytetään opiskelijoille tiedottamisessa (ks. [Oamkin ohjaus- ja opiskelijapalvelut](#)), opiskelijatuutorien yhteydenpidon välineenä sekä opiskelijaryhmien tutustumisen, vertaistuen ja tiedottamisen foorumeina. Facebookin ryhmille voi luoda myös omia tapahtumia ja kutsua niihin ryhmien jäseniä.

Facebookin ryhmää luodessa voi valita sen yksityisyyden kolmesta tasosta:

JULKINEN RYHMÄ = kuka tahansa voi löytää ryhmän, nähdä sen jäsenet ja ryhmän “seinällä” käydyt keskustelut. Vain jäsenet voivat kommentoida.

SULJETTU RYHMÄ = kuka tahansa voi löytää ryhmän ja nähdä jäsenet. Vain jäsenet näkevät keskustelun ja voivat kommentoida.

SALAINEN RYHMÄ = ryhmä ei löydy hakemalla, vaan ryhmässä jo olevan täytyy kutsua FB-käyttäjää siihen. Ryhmän jäsenet ja keskustelut eivät näy ryhmän ulkopuolisille.

Opiskelijoita ei voi velvoittaa käyttämään Facebookia, eli täytyy olla olemassa myös jokin muu virallinen tiedotuskanava, josta löytyvät samat tiedot kuin FB-ryhmistä.

Koska monet ohjaajat käyttävät Facebookia myös vapaa-ajalla, voi kynnys sen ammatilliseen käyttöön kasvaa. Facebookin käyttöehdot eivät salli rinnakkaisia (työ)profileja samalle ihmiselle (ks. myös Pönkä 2017, 57). Näitä käyttöehtoja tulee noudattaa, vaikka se saattaa tehdä eronteon työ- ja vapaa-ajan roolien välillä hankalamaksi. Organisaatioiden (kuten [Oamkin](#)) FB-sivulla tarvittavat käyttöoikeudet saanut ohjaaja voi kuitenkin päättää, julkaiseeko omalla nimellään vai organisaationa.

Facebookilla on myös oma pikaviestitoiminto, Facebook Messenger. Sekä Facebook että Messenger toimivat sekä selaimilla että kaikilla mobiililaitteilla omina sovelluksinaan. Messengerin kautta on mahdollista lähestyä ohjattavaa kahden kesken tai käynnistää ryhmäkeskusteluja.

Facebookia ohjauksessa käytettäessä kannattaa muistaa, että palvelun liiketoimintalogiikka perustuu tietojen keräämiseen käyttäjistä ja muun muassa mainosten kohdentamiseen niiden perusteella. Kaikki FB:n kautta kulkeva viestintä tallentuu sen palvelimille eikä

ole (ainakaan toistaiseksi) jälkikäteen käyttäjien poistettavissa. Sen vuoksi kannattaa suhtautua hyvin varovaisesti siihen, kuinka luotamuksellista tietoa Facebookin kautta jakaa. Suosittuna palveluna Facebook voi toimia hyvänä tiedotuskanavana ja tapana saada ensikontakti ohjattavaan. Varsinainen ohjauskeskustelu kannattaa käydä suljetummassa ympäristössä, esimerkiksi AC:ssa tai oppilaitoksen valitsemassa tietoturvalisessä chat-palvelussa.

Blogit ohjauksessa

Blogit ovat jo vakiinnuttaneet asemansa osana internetin viestintäkulttuuria. Ohjauksen työvälineenä blogeja voidaan hyödyntää monin tavoin, esimerkiksi oppimispäiväkirjoina, portfolioina sekä vertais-tuen ja jakamisen alustoina.

Aloitettaessa blogin käyttöä ohjattavien kanssa heitä kannattaa kannustaa tuottamaan niihin tekstisisällön lisäksi myös kuvia, kaavioita ja videoita. Blogeissa kannattaa kannustaa tiiviiseen ilmaisuun ja esimerkiksi luetteloiden hyödyntämiseen. Pitkät leipätekstit ovat raskaita lukea. Blogin aloittamisen kynnystä laskee, jos blogi luodaan yhdessä ryhmätilanteessa, jolloin mahdollisiin teknisiin ongelmiin on saatavilla tukea heti. Suosittuja blogialustoja ovat esimerkiksi [Blogger](#) ja [WordPress](#).

Blogit tarjoavat hyvän alustan sähköisen oppimispäiväkirjan toteuttamiseen. Esimerkiksi omaa ammatillista osaamista ja ammatillista kasvua voi harjoittelun aikana reflektoida blogiin, johon on pääsy opiskelijan lisäksi opettajalla, työpaikkaohjaajalla ja mahdollisesti myös muilla opiskelijoilla. Sähköisiin oppimispäiväkirjoihin on helppo palata myöhemminkin opinnoissa ja niiden jälkeen. Näin omat oppimisprosessit ja kehittyminen tulevat näkyviksi. Yhteisesti jaettu blogi voi tehostaa harjoittelun ohjausta ja edistää vuoropuhelua työelämän kanssa. Blogin kirjoittamisen tueksi opiskelijalle voi antaa tehtäviä liittyen harjoitteluorganisaatioon tutustumiseen, omien osaamistavoitteiden kirjaamiseen ja niin edelleen. Mikäli opintoihin kuuluu useampia harjoitteluja, voidaan kaikki niihin liittyvät blogikirjoitukset koota samaan blogiin. Tämä tukee osaamisen kehittymisen havainnoimista. Blogissa voidaan ohjeistaa myös palaamaan aiempiin kirjoituksiin ja refleктоimaan omaa oppimista niiden pohjalta.

Blogit tarjoavat luontevan alustan myös oman osaamisen näkyväksi tekemiseen portfolion muodossa. Kun opiskelija kokoaa sinne näytteitä omasta osaamisesta koko opintojen ajan, hänellä on valmistumisen kynnyksellä käsissään hyvä työväline oman ammatillisen suunnan hahmottamiseen ja työnhakuun.

Jakamisen ja yhteisen oivaltamisen apuna blogit toimivat, jos niille rakennetaan (esimerkiksi ryhmätehtävien avulla) vuorovaikutusta, joka kutsuu tiedon ja kokemusten jakamiseen, reflektointiin ja vertaisarviointiin. Kuten kaikissa muissakin ryhmätilanteissa, myös ryhmäblogia käytettäessä tulee ohjattaville antaa ohjeet blogissa toimimiseen: mitkä ovat toiminnan tavoitteet, miten ne aiotaan saavuttaa ja millaista vuorovaikutusta blogiin halutaan rakentaa. Keskustelun syntymisen varmistamiseksi voi olla paikallaan määrätä esimerkiksi minimimäärä, joka kaikkien on käytävä kommentoimassa muiden kirjoituksia.

WhatsApp

WhatsApp (WA) on erittäin suosittu pikaviestisovellus, joka toimii kaikilla mobiililaitteilla. Lisäksi sitä on mahdollista käyttää myös selainversiona, mikä on kätevää esimerkiksi pitempiä ohjauskeskusteluja käytäessä. WhatsApp toimii internetyhteydellä, joka useimmilla on jo osana puhelinliittymää ja mobiililaitteet kulkevat melkein aina mukana. WA yhdistää ihmiset toisiinsa puhelinnumeron perusteella. Kun ohjaajalla ja ohjattavalla on molemmilla asennettuna WA-sovellus, riittää, kun toinen heistä tietää toisen numeron, niin he pääsevät aloittamaan uuden keskustelun.

Tekstin lisäksi WhatsAppissa voi lähettää ääniviestejä, kuvia, videoita, GIF-animaatioita ja sijaintitietoja. Tekstiä voi elävöittää myös

emoticoneja käyttämällä. WA:ssa on mahdollista soittaa myös ääni- ja videopuhelua ilman puhelinkuluja, mikäli verkkoyhteys on riittävän hyvä äänen ja videokuvan välittämiseen. WhatsAppissa voi nähdä keskustelukumppanista muun muassa sellaisia tietoja kuin

- milloin hän on viimeksi ollut sovelluksessa online
- milloin hän on lukenut viestin ja
- milloin hän kirjoittaa.

Kahdenkeskisten keskustelujen lisäksi WhatsAppissa voi luoda keskusteluryhmiä, joihin ohjaaja pystyy lisäämään haluamansa jäsenet, kun heidän numeronsa ovat ohjaajan puhelimelle tallennettuina. Ryhmän ylläpitäjänä on myös mahdollista kutsua mukaan ryhmään jakamalla kutsulinkki WhatsAppissa tai palvelun ulkopuolella, jolloin yhteystietojen ei tarvitse olla tallennettuna ylläpitäjän puhelimelle. (Lisätietoja tästä on [WhatsAppin omilla sivuilla](#)). WA-ryhmissä on helppo saada tukea ja neuvoja muilta opiskelijoilta sekä ohjaajalta. Opiskelijoiden itse perustamat, vapaamuotoiset WA-ryhmät voivat toimia ryhmäytymisen tukena ja vertaistuen lähteenä.

WhatsAppin vastaanottajalistatoimintoa on mahdollista hyödyntää myös [uutiskirjeiden lähettämisalustana](#). Tällöin uutiskirjeen tilaajat

eivät näe muiden tilaajien yhteystietoja samalla tavalla kuin ryhmien kautta tiedotettaessa.

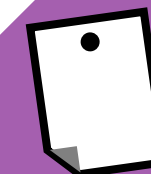
Kaikille opiskelijoille tulee tarjota mahdollisuus olla mukana WA-ryhmissä ja toisaalta oikeus olla kuulumatta niihin. Uutta WA-ryhmää perustettaessa kannattaa kriittisesti arvioida, mitä hyötyä ryhmästä on ja millaista vuorovaikutusta siellä halutaan rakentaa. Viestit menettävät tehoaan silloin, kun käytössä on useita ryhmiä ja viestejä tulee paljon. Keskusteluketjut ja ryhmät on mahdollista myös mykistää määräajaksi, esimerkiksi viikonloppuna.

Vaikka älypuhelimet ovat jo hyvin yleisiä, ei WhatsApp ole virallinen tiedotuskanava, jonka käyttämiseen opiskelijoita voisi velvoittaa. Se kuitenkin toimii hyvänä matalan kynnyksen yhteydenoton ja nopean reagoinnin välineenä virallisten kanavien ohella. WA:ta käytettäessä kannattaa muistaa ja tarvittaessa muistuttaa, että organisaation pelisäännöt esimerkiksi lupien kysymisestä jaettavasta kuvamateriaalista, vaitiolovelvollisuudesta ja toisia kunnioittavasta kohtelusta koskevat myös tätä kautta tapahtuvaa viestintää. On myös hyvä miettiä etukäteen, miten ohjaaja on tavoitettavissa WhatsAppin kautta ja viestiä se selkeästi myös opiskelijoille. Muuten he saattavat odottaa saavansa WA:n kautta yhteyden ohjaajaan esimerkiksi myös iltaisin ja viikonloppuisin.

WhatsApp on omassa viestinnässään tuonut ahkerasti esiin tietoturvaan liittyviä ratkaisujaan ja kertonut pitävänsä tiukasti kiinni käyttäjien yksityisyydestä. WhatsApp on viime vuosina kehittänyt yksityisyysasetuksiaan lisäämällä esimerkiksi sovellukseen mahdollisuuden tunnuslukuun, joka pitää syöttää sovellusta avatessa. Myös riippumattoman tahon [Electronic Frontier Foundationin arvioinneissa](#) WhatsApp on saanut hyvät arviot tietoturvallisuudestaan. Kuitenkin samalla logiikalla toimivista pikaviestipalveluista vielä paremmat tietoturva-arviot saavat esimerkiksi Telegram ja Signal. Näiden kohdalla haasteena on kuitenkin se, että niiden käyttöönotto edellyttää ohjattavalta mitä todennäköisimmin uuden sovelluksen asettamista puhelimelleen, sillä Telegramin ja Signalin käyttäjäkunta on huomattavasti WhatsAppia pienempi.

Videot verkko-ohjauksessa

Videot ja tutoriaalit ovat varteenotettavia välineitä sellaisissa ohjaus- ja neuvontatilanteissa, jotka toistuvat säännöllisesti ja ovat



pysyväisluontoisempia. Videot mahdollistavat samansisältöisten viestien jakamisen ja toistamisen suurellekin kohderyhmälle. Ne toimivat sekä yksinään tiedonjaon ja neuvonnan välineinä että voivat olla tukena muussa ohjauksessa, tiedottamisessa ja neuvonnassa. Ohjattava voi esimerkiksi tutustua aiheeseen liittyvään videoon ennen ohjauskeskustelua.

Videot voivat olla myös perinteisemmälle tekstipohjaiselle tiedottamiselle vaihtoehtoinen tiedonsaantiväline. Videot voi tekstittää, jolloin niitä voi katsoa myös ilman ääntä ja saada silti saman tietosisällön. Tekstityksen avulla voidaan tehdä videoista myös kieliversioita. Videon katselu on mahdollista ajasta ja paikasta riippumatta useilla eri päätelaitteilla. Videon tallennuspaikka pitää miettiä tarkkaan, jotta se on helposti opiskelijan löydettävissä ja käytettävissä.

Video on hyvä tapa neuvoa ja tiedottaa esimerkiksi erilaisista tietojärjestelmistä, joita opiskelijoiden on käytettävä opintojen ohella. Video toimii myös jo aikaisemmin opitun kertauksen välineenä. Esimerkkinä tällaisesta tilanteesta on esimerkiksi ammattikorkeakoulun opintojaksoille ilmoittautuminen, joka on välttämätöntä tehdä joka vuosi, mutta vuoden aikana ilmoittautumiskäytännöt voivat monelta unohtua.

Videot kannattaa pitää lyhyinä ja ytimekkäinä, mutta kuitenkin informatiivisina. Video kannattaa pyrkiä suunnittelemaan siten, että sen pituus ei ylitä kolmea minuuttia. Jos videosta kuitenkin tulee pidempi, kannattaa se jakaa osiin tai jaotella se kappaleisiin esimerkiksi sisällysluettelon avulla, jotta opiskelijan on helppo löytää tarvitsemansa tieto ja palata tiettyä asiaa käsittelevään videon kohtaan ilman, että hänen tarvitsee katsoa koko videota läpi uudestaan.

Haastavaa toimivan ohjausvideon tekemisessä on, että ohjattavien aiemmat tiedot aiheesta vaihtelevat. Jos video on liian perusteellinen, osa pitkästyy eikä katso videota loppuun. Jos video on puolestaan liian pintapuolinen, osa ei saa siitä riittävästi tietoa. Ohjaajalle jää vastuu tehdä video, josta jokainen saisi tarvitsemansa ajantasaisen tiedon. Haasteena videoissa on niiden ajan tasalla pitäminen ja löydettävyyys eli sen ratkaiseminen, mihin videot tallennetaan. Videoissa ei saa olla näkyvissä henkilötietoja eikä tekijänoikeuksia saa loukata. Video tulee nimetä kuvaavasti ja siinä tulee olla päivämäärä.

Videon avulla tapahtuva viestintä on pääasiassa yhdensuuntaista. Mikäli ohjattavia kysymyksineen ei osallisteta videon tekemiseen jo käsikirjoitusvaiheessa, heillä ei ole mahdollisuutta jälkikäteen vaikuttaa videon sisältöön. Kuitenkin myös ohjattavien omien videoiden tekeminen voi toimia osana ohjausta. Esimerkiksi video-CV:tä suunnit-

nitellessa ja toteuttaessa tulee luontevasti pohdittua myös omaa osaamista ja tavoitteita. Loppujen lopuksi vastuu videon katsomisesta ja viestin tulkitsemisesta jää ohjattavalle.

Useissa videonjakopalveluissa on mahdollista kommentoida videoiden alle ja kysyä heränneitä kysymyksiä. Ohjaajan vastuulle jää keskustelun aktiivinen seuraaminen, osallistuminen ja moderointi. Lisäksi videoiden yhteydessä olisi hyvä olla tieto, mistä saa lisätietoa asiasta. Videoiden jakelukanavana voi toimia esimerkiksi [YouTube](#), [Vimeo](#) tai [OfficeVideo](#). Oulun ammattikorkeakoulun Oamkextra-YouTube-kanavalle on luotu oma [ohjaus- ja opiskelijapalveluiden soitto](#)lista. Videoita jaetaan myös muissa kanavissa kuten esimerkiksi ohjaus- ja opiskelijapalveluiden Facebook-ryhmässä ja opiskelijaintra Oivassa.

Videot voivat sisältää ääntä, kuvaa, tekstiä, animaatiota, grafiikkaa, kalvosarjoja sekä linkkejä. Esimerkiksi [Powtoon](#) on sovellus, jolla voi luoda animoituja esityksiä ja tutoriaaleja. Powtoonin käyttöä varten ei tarvitse asentaa mitään ohjelmaa koneelle, vaan se toimii selaimessa. Videot saa vietyä suoraan YouTubeen tai ladattua omalle koneelle. Esitykseen saa lisättyä taustamusiikkia tai ladattua oman puhenauhoituksen esityksen yhteyteen. Maksullisissa versioissa on ilmaisversiota enemmän toimintoja. Powtoon on vartenotettava vaihtoehto, jos



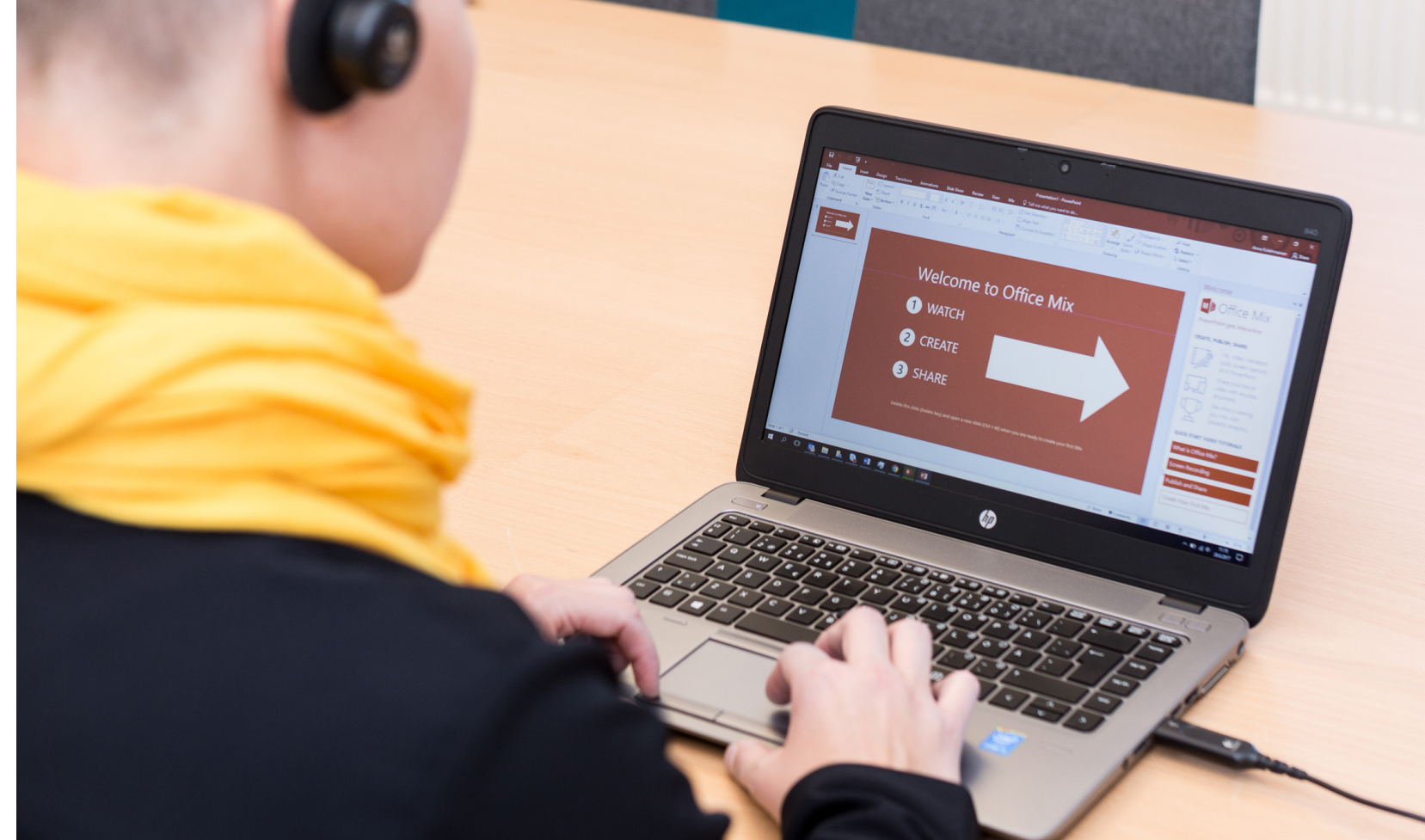
haluaa havainnollistaa jotakin asiaa, mutta ei halua omaa ääntään tai kasvojaan videolle. Yksi hyvä esimerkki Powtoonilla tehdystä ohjausvideosta on Kati Koutosen tekemä video [opintotukikuukausista](#).

[Screencast-O-Matic](#) on kätevä sovellus ruudunkaappausvideoiden tekoon. Sillä voi nauhoittaa oman ruudun näkymää, web-kameraa tai molempia yhtä aikaa. Ilmaisversiolla saa tehtyä maksimissaan 15 minuutin mittaisen videon kuvan ja äänen kanssa. Videon saa ladattua suoraan YouTubeen tai sen voi tallentaa omalle koneelle mp4-muodossa. Maksullisessa pro-versiossa on enemmän toimin-

toja. Ennen ensimmäisen videon nauhoitusta tulee asentaa omalle koneelle Screen Recorder Launcher. Tämän jälkeen sovellus on aina käytettävissä, kun mennään Screencast-O-Matic-sivulle. Ruutukaappausvideoita voi hyödyntää muun muassa ohjattavan henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman tai ansioluettelon kommentoinnissa. Esimerkiksi sähköisen tenttijärjestelmä [Examin esittelyvideo](#) on nauhoitettu kokonaisuudessaan Screencast-O-Maticilla. Tutustu Screencast-O-Maticiin tarkemmin hankkeessa laadittujen käyttöohjeiden avulla.

[Office Mix](#) on PowerPointin lisäosa, jolla voi tehdä esityksestä interaktiivisen. Sillä voi muun muassa nauhoittaa ääntä, kuvaa ja kuva-ruutua, kirjoittaa ja piirtää kalvoille sekä lisätä kuvia ja kyselyitä. Office Mix vaatii toimiakseen Win10-käyttöjärjestelmän.

Office Mix soveltuu erittäin hyvin monimediaisten tutoriaalien tekoon. Nauhoitustilassa voi halutessaan nauhoittaa jokaiselle kalvolle oman ääniraidan, nauhoittaa web-kameralla videokuvaa ja vaikka korostaa esityksestä jotakin kohtaa piirtämällä. Koska Office Mixin avulla lisäominaisuudet voidaan lisätä dia kerrallaan, saadaan muodostettua ehjä kokonaisuus ilman jälkieditointia, mikä toki on myös mahdollista. Office Mixin avulla voidaan lisätä diaesityksen informatiivisuutta, havainnollisuutta ja kiinnostavuutta. Valmiin esityksen voi jakaa tavallisen PowerPoint-tiedoston tapaan. Diaesityk-



senä jaettavat Office Mix -esitykset ovat PowerPoint Show -muodossa (.ppsx), jolloin ne eivät ole vastaanottajan muokattavissa. Esitys voidaan myös julkaista videona tai tallentaa se erilliseksi videotiedostoksi. Erillisen videotiedoston lataamiseen kannattaa varata aikaa, sillä lataamisaika kasvaa tiedostokoon kasvaessa.

Tästä syystä voi olla parempi tehdä useita lyhyempiä videoita. Videoiden suositeltava maksimipituus on kahdeksan minuuttia. Esitystä jakaessa kannattaa huomioida, että videotiedostot ovat helpommin vastaanottajan tarkasteltavissa. PowerPoint Show -muodossa jaetun tiedoston katsomiseksi päätelaitteella täytyy aina olla jokin PowerPointin versio, myös mobiililaitteissa. [\(Lisätietoja Office Mixin käytöstä\).](#)

Muita hyödyllisiä digitaalisia työvälineitä ohjauksen tueksi

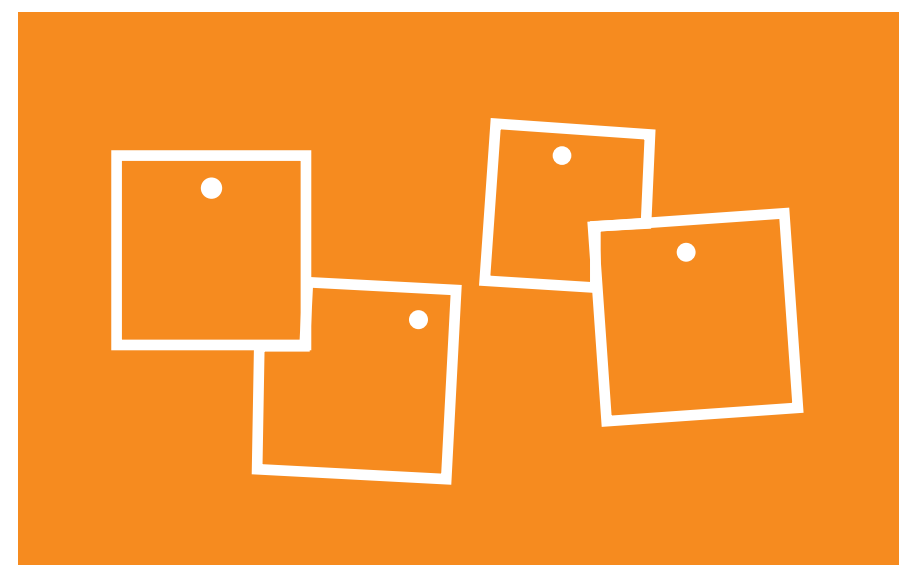
ANSWERGARDEN

AnswerGardenissa on mahdollista rakentaa yhdessä sanapilvi. Sovellusta voidaan käyttää esimerkiksi tapahtuman yleisön osallistamiseen, oman osaamisen kartoittamiseen, aivoriisiin ja palautteen keräämiseen. Esimerkiksi toisten tekemä sanapilvi omasta osaamisesta voi auttaa opiskelijaa tunnistamaan osaamistaan myös itse. Sanapilveä omasta osaamisesta voi hyödyntää esimerkiksi työnhaussa. AnswerGarden toimii selaimella kaikilla laitteilla ja ilman kirjautumista.



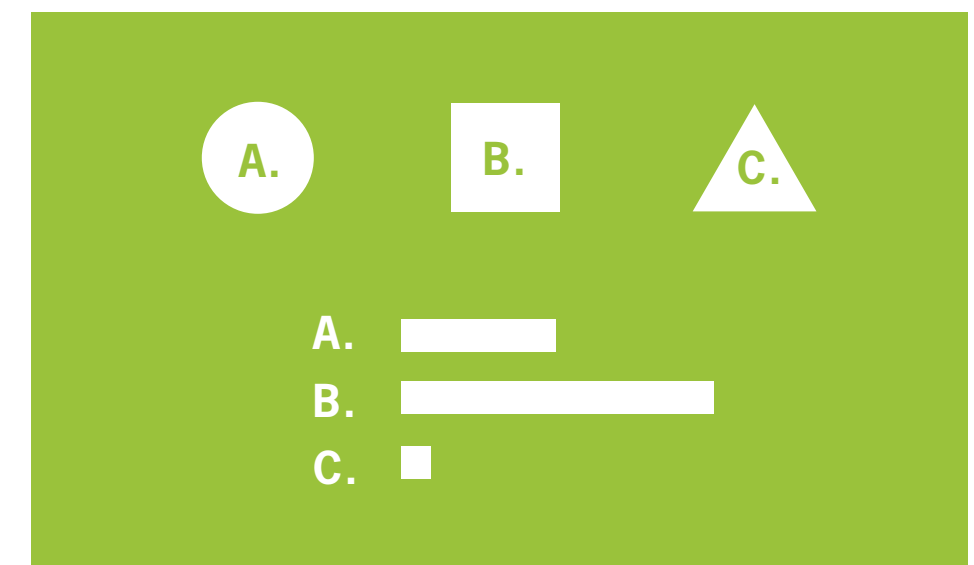
PADLET

Padlet on interaktiivinen seinä, johon voi yhdessä tuottaa sähköisiä "muistilappuja" ja järjestellä niitä yhdessä. Seinä voi olla joko julkinen tai salasanan taakse piilotettu. Padlet mahdollistaa yhteisen aivoriitimäisen työskentelyn. Verkossa tapahtuvassa ryhmäohjauksessa Padlet on oiva väline, jolla voi esimerkiksi nimettömästi kerätä ajatuksia jostakin arkaluonteisesta asiasta ja virittää keskustelua tämän pohjalta.



KAHOOT

Kahoot tarjoaa helpon ja nopean tavan järjestää mukaansatempaavia, mobiililaitteella pelattavia tietovisoja. Osallistujien ei tarvitse rekisteröityä palveluun, vaan liittyäkseen "peliin" he tarvitsevat vain Kahootin verkkosivujen osoitteen ja ohjaajan antaman pelin pin-koodin. Ohjattavat voivat myös laatia itse Kahoot-visoja ja oppia kysymyksiä tehdessään. Kahootia voi pelata verkko-ohjauksessa myös etänä, mutta tällöin kannattaa huomioida mahdollinen videoneuvotteluyhteyden viive.

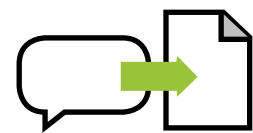


Opiskelun tukeminen digitaalisten apuvälineiden avulla

Opintojen saavutettavuutta voidaan tukea erilaisten digitaalisten sovellusten avulla. Opiskelun digitaalisina apuvälineinä voivat toimia niin mobiililaitteet eli tabletit ja älypuhelimet kuin tietokoneetkin. Osa tässä esitellyistä sovelluksista on saatavilla vain Apple-laitteille

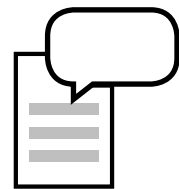
(iPad ja iPhone, Mac-tietokoneet), osa myös Android-laitteille ja Windows-ympäristöön. Osa sovelluksista on maksullisia. Jotkut sovellukset vaativat toimiakseen datayhteyden. Sovelluksista saa lisätietoa sovelluskaupoista (AppStore, Google Play, Microsoft Store).

Saavutettavuutta tukevia lisälaitteita ja -palveluita ovat myös



PUHEESTA TEKSTIKSI -SOVELLUKSET

(esim. Dragon Dictation, Swype Keyboard, Google Keyboard)



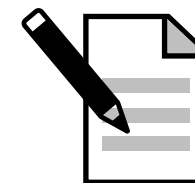
TEKSTISTÄ PUHEEKSI -SOVELLUKSET

(esim. Voice Dream Reader)



ÄÄNIMUISTIINPANOT -SOVELLUKSET

(esim. Voice Memos)



LAITTEEN OMA MUISTIOSOVELLUS ÄÄNIMUISTIINPANOILLE

(esiasennettuna iPadilla)



DIGITAALISET LUKIKALVOSOVELLUKSET

(esim. iOverlayPlus)



KUVASTA TEKSTIKSI -KUVANTUNNISTUKSEN SOVELLUKSET

(esim. Mobile OCR)

- skannaavat kynät ja A4-skannerit (langattomat ja USB-yhteydellä liitettävät)
- erilliset lisämikrofonit puheentunnistuksen tarkentamiseen
- Celia-äänikirjapalvelu (Ajantasaiset sovellustiedot Daisy-äänikirjojen kuunteluun: <http://www.celia.fi>).

Myös mobiililaitteiden ja tietokoneiden käyttöasetuksissa on puhe-toiminnon asetuksia, jolloin esimerkiksi valittu teksti on mahdollista kuunnella puhuttuna ilman erillisen sovelluksen asentamista. iPadissa ja iPhoneissa löydät nämä käyttöasetukset valitsemalla Asetukset-valikosta Yleiset- ja Puhu-valinnat. Apple-laitteiden järjestelmäasetuksista löytyy myös esteettömyysasetuksia, joiden avulla voi säätää muun muassa oman laitteen värejä, kontrasteja ja tekstikokoa.

Windows-ympäristössä esteettömyysasetukset löytyvät ohjauspaneelin helppokäyttötoiminnoista. Voit säätää muun muassa hiiren, näppäimistön ja näytön asetuksia sekä säätää puheentunnistuso-minaisuuksia. Android-mobiililaitteen Asetukset-valikosta löytyvästä Helppokäyttöisyys-valikosta löydät muun muassa Teksti puheeksi-toiminnon Näkö-valikosta.

Google Drivessä on mahdollista kirjoittaa teksti puhumalla muun muassa Google Docs- ja Google Slides -asiakirjoihin (vrt. Word ja PowerPoint). Speech Recognition -lisäosan saa Google Docsissa käyttöön ylävalikon Add-ons-kohdasta (suom. Laajennukset), josta löytyvästä virtuaalikaupasta maksuttoman lisäosan voi myös asentaa.

Myös Google Chrome -selaimessa ja Google Kääntäjä -sanakirjassa on puheentunnistus. Mercury Reader -laajennuksen avulla Chrome-selain muokkaa verkkosivut yksinkertaisempaan, helppolukuisempaan muotoon.

Apurahoja digitaalisten oppimisen apuvälineiden hankintaan myöntää muun muassa [Tukilinja](#). Myös [Kelan apuvälinekeskus](#) myöntää apuvälineitä työhön ja opiskeluun. Lisätietoa apurahojen hakemisesta saa Oulun ammattikorkeakoulussa kampusopoilta.

[Lisätietoa ja havainnollisia ohjeita iPad- ja iPhone-laitteille](#) muun muassa edellä mainittujen digitaalisten oppimisen apuvälineiden käyttöön ja laitteiden puhetoimintojen asetuksiin on koonnut Jukka Liimatainen Erilaisten oppijoiden liiton Oppimisen apuvälinekeskuksesta. [Erilaisten oppijoiden liitto ry](#) ja [Oppimisen apuvälinekeskus](#) tarjoavat lisätietoa ja oppaita sovellusten käyttämiseen ja asentamiseen.



LUE LISÄÄ:

Abode Connect -käyttäjät Suomi Facebook-ryhmä. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <https://www.facebook.com/adobeconnectsuomessa/?fref=ts>

Hämäläinen, R., Liimatainen J. & Sarsama, P. (toim.) 2016. ANDROID apuvälineenä. Sovelluksia erilaisen oppijan arkeen. Erilaisten oppijoiden liitto ry.

Hämäläinen, R., Sarsama, P. & Liimatainen J. (toim.) 2017. **Tietokone erilaisen oppijan apuvälineenä.** Erilaisten oppijoiden liitto ry.

Laakso, M. 2016. **Aktivoi luentosi – vinkkejä somen hyödyntämiseen.** Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://bit.ly/aktivoiluentosi>

Nuutila, L. 2009. **Kone jäätyy – jelppaako ope? Erityistä tukea tarvitsevan opiskelijan verkko-ohjaus ja vuorovaikutus.** Teoksessa P. Ihanainen, P. Kalli & K. Kiviniemi, (toim.) Verkon varassa. Opetuksen pedagoginen kehittäminen verkkoympäristöissä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 97, 63–73.

Pönkä, H. 2017. **Sosiaalinen media opintojen ohjauksessa.** Esitys Oulun ammattikorkeakoulun Verkko-ohjaaja-hankkeen koulutuspäivässä 24.3.2017. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <https://www.slideshare.net/hponka/sosiaalinen-media-opintojen-ohjauksessa>

Timonen, P. & Toivanen, P. (toim.) 2015. **Opetusteknologiaopas.** Välineitä interaktiivisen teknologian hyödyntämiseen ammattikorkeakouluopetuksessa. Helsinki. Humak. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.humak.fi/wp-content/uploads/2015/10/Opetusteknologiaopas.pdf>

Verkkonuorisotyön kehittämiskeskus Verke 2016. **WhatsApp uutiskirjeet.** Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <https://www.verke.org/material/whatsapp-uutiskirjeet/>



Tietoturva, tietosuoja ja tekijänoikeudet

TIMO HAKKARAINEN, ANNA KOLEHMAINEN JA SARA PELTOLA

Tietoturva, tietosuoja ja tekijänoikeudet

TIMO HAKKARAINEN, ANNA KOLEHMAINEN JA SARA PELTOLA

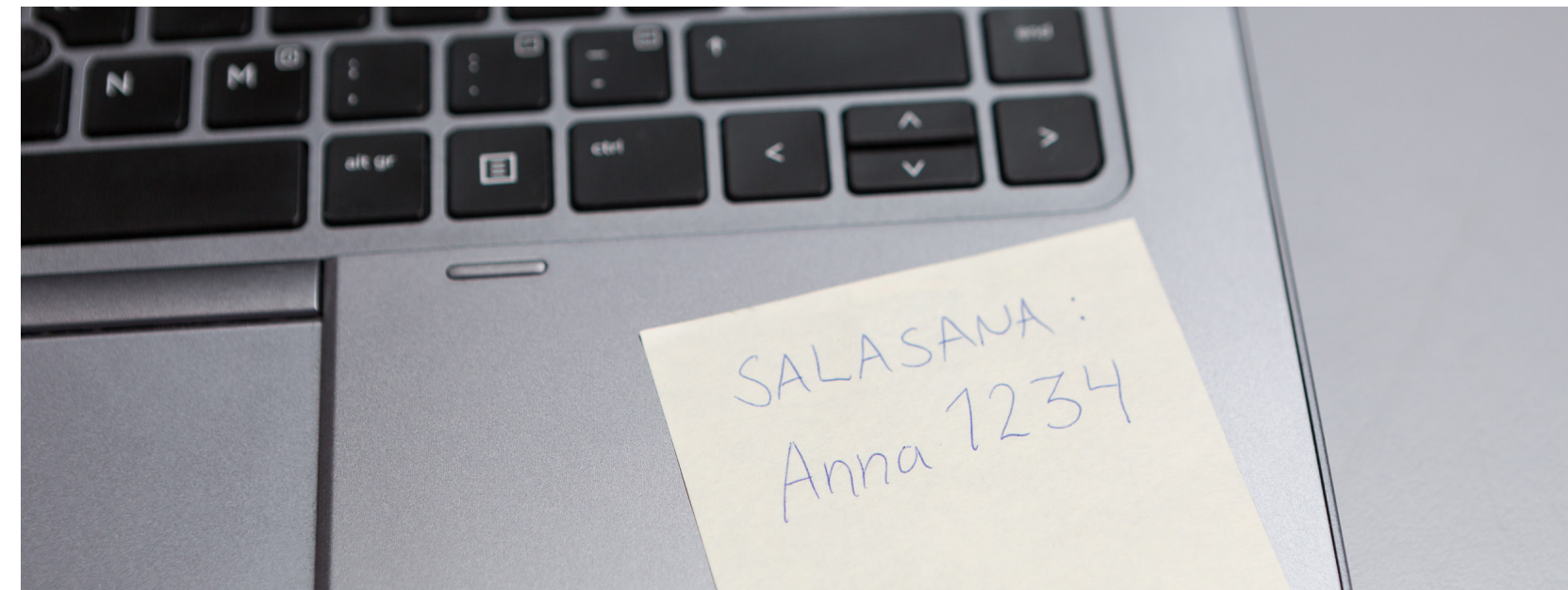
Helanderin (2015) mukaan opinto-ohjaajan työn yksi keskeinen ammattieettinen kulmakivi on luottamuksellisuus. Sitä, miten luottamuksellisuus toteutuu verkko-ohjauksessa voidaan arvioida sillä, miten tietoja kulkee ja käsitellään, miten vahva tunnistautuminen palveluun on ja kuka on palvelun ylläpitäjä.

Tietoturva- ja tietosuoja-asiat mietityttävät sekä ohjaajia että ohjattavia. Salassa pidettävien asioiden käsittely verkon kautta edellyttää, että ohjaaja tietää, mikä väline ja miten käytettynä on tietoturvallinen. Esimerkiksi sähköpostia verkko-ohjausvälineenä käytettäessä on tiedettävä, mitä tietoja viesteihin voidaan laittaa ja milloin sähköpostitse tapahtuva viestintä on tietoturvallista. Toisaalta liiallinen varovaisuus verkossa voi köyhdyttää keskustelua, kun omia mielipiteitä ei uskalleta tuoda esille siinä pelossa, että ne ovat kaivettavissa esiin vielä vuosienkin kuluttua.

Verkon kautta tapahtuva viestintä dokumentoituu usein automaattisesti jonnekin. Verkossa tapahtuvan viestinnän erityinen haaste

onkin se, miten pitää yksityisenä tarkoitettut asiat yksityisinä ja miten rajata kohderyhmä oikein. Tietyn ohjelman tai sovelluksen rajausmahdollisuudet on tunnettava, jottei ohjaaja epähuomiossa jaa viestejä sellaisille kohderyhmille, joille se ei ole tarkoitettu.

Päävastuu verkko-ohjauksen luottamuksellisuudesta on palveluntarjoajalla. Yksittäisen verkko-ohjaajan mahdollisuudet vaikuttaa tietoturvaan ovat rajalliset, ja siksi tämä näkökulma täytyy huomioida jo



verkko-ohjauksessa käytettäviä välineitä valittaessa. Välineiden hankinnasta vastaavien IT-alan ammattilaisten pitää myös pystyä antamaan käyttäjille yleistajuista tietoa välineiden tietoturvasta ja siitä, mitä käyttäjän tulee huomioida tietoturvan toteutumiseksi.

Hyvä tietoturva on välttämätöntä oppilaitoksen toiminnalle. Ohjauksen luottamuksellisuus ja hyvän ohjaussuhteen säilyttäminen liittyvät kiinteästi siihen, että ohjattava voi luottaa siihen, ettei hänestä leviä tietoa väärin käsiin. Tietoturva ja tietosuoja ovat kuitenkin kaksi eri asiaa:

TIETOTURVA perustuu teknisiin ja organisatorisiin ratkaisuihin.

TIETOSUOJA perustuu lakiin, käytänteisiin ja hyviin tapoihin.

Usein kuitenkin arkikielessä nämä kaksi käsitettä menevät sekaisin ja tietoturvasta puhuttaessa tarkoitetaan myös tietosuojaa. Tässä oppaassa puhumme tietoturvasta käsitellessämme teknisiä ratkaisuja kuten välineiden valintaa, ja tietosuojasta puhuessamme tietojen käsittelystä sekä internetissä että reaali maailmassa.

Sosiaalisen median käytön yleistyessä käyttäjien tulisi olla erityisen varovaisia jaettavan tiedon suhteen ja miettiä, kuinka henkilökohtaista tai yksityiskohtaista materiaalia haluaa julkaista. Sosiaalisessa

mediassa työntekijän on myös vältettävä kaikkea, mikä on ristiriidassa hänen asemassaan olevalta työntekijältä vaadittavan menettelyn kanssa (Työsopimuslaki 3:1). Työntekijän on oltava huolellinen salassa pidettävän tiedon suhteen, sillä työntekijän lojaalisuusvelvoite koskee myös vapaa-aikaa.

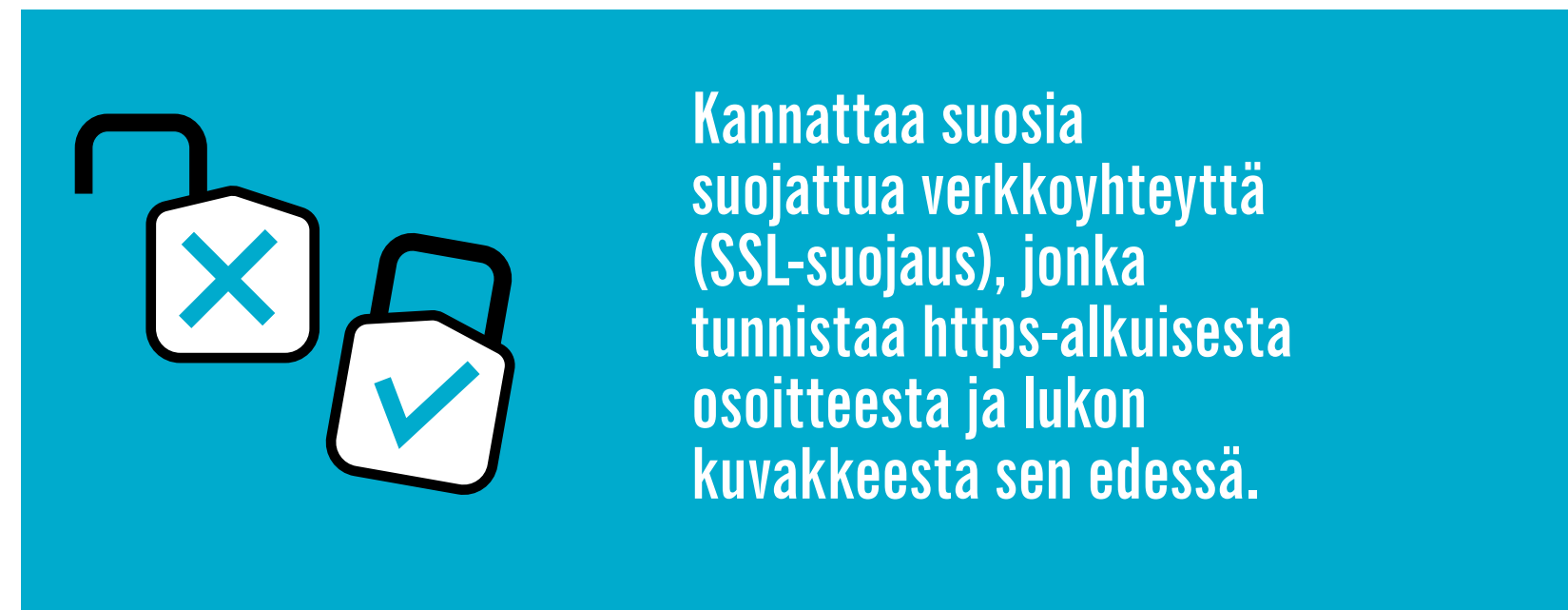
BYOD (*Bring Your Own Device*) -mallin sekä mobiilikäytön yleistymisen ovat tuoneet tietoturvaan ja -suojaan liittyviä lisähaasteita organisaatioille. Käyttäjien omat laitteet eivät ole keskitetyn hallinnan piirissä, joten niiden tietoturvasta huolehtiminen on käyttäjän omalla vastuulla. Käyttäjien omia laitteita käyttävät usein kaikki perheenjäsenet, ja tietosuoja ei ole välttämättä ollenkaan hallittua.

Nuoret haluavat yhä enemmän hallita sitä, mikä osa heidän tuottamastaan sisällöstä on julkista. He arvostavat myös luottamuksellisia keskusteluja kahden kesken tai pienryhmissä. Tietoturva merkitsee eri käyttäjäryhmille erilaisia asioita, mutta siitä huolehtimisen tulisi olla yhteinen asia. Yleinen tietoturvasta huolehtiminen luo pohjan myös tietoturvaliselle verkko-ohjaukselle. Työhön liittyvien tietojen vuotaminen väärin käsiin voi aiheuttaa murhetta yksittäisille henkilöille ja lisäksi vahingoittaa oppilaitoksen mainetta ja toimintaa sekä aiheuttaa taloudellisia menetyksiä.

Tietoturva

Tietoturva tarkoittaa tietojen, palvelujen, järjestelmien ja tietoliikenteen suojaamista. Sillä pyritään takaamaan tietojen saatavuus, oikeellisuus ja luottamuksellisuus. Verkko-ohjauksen yhteydessä on mietittävä tarkkaan, kuinka luottamuksellisia keskusteluja verkon välityksellä käydään. Tietoturvariskien on oltava selkeästi viestittynä myös osallistujien tiedossa, jotta he voivat tehdä valistuneen päätöksen siitä, kuinka paljon haluavat jakaa luottamuksellisia asioita. Käyttäjien toimintaan liittyviä tietoturvariskejä ovat esimerkiksi haittaohjelmia sisältävän materiaalin lataaminen, vanhan selainversion käyttäminen ja samojen salasanojen käyttäminen useissa palveluissa.

Esimerkkejä oppilaitoksiin kohdistuvista tietoturvauhkista ovat verkkokalastelu ja haittaohjelmat. Verkkokalastelulla pyritään hankkimaan käyttäjien salasanoja, joita käytetään taloudellisen hyödyn tavoitteluun tai vaikkapa oppilaitokseen, henkilökuntaan tai opiskelijoihin kohdistettuun ilkivaltaan. Haittaohjelmista ja tietojen kalastelusta voi aiheutua merkittävää haittaa oppilaitoksen toiminnalle. Verkkojen ja sähköpostin kautta leviävät haittaohjelmat voivat esimerkiksi varastaa, salata tai tuhota tiedostoja ja hidastaa tietoverkkojen toimintaa.



Jotta internetiä voi käyttää turvallisesti, kannattaa suosia suojattua verkkoyhteyttä (SSL-suojaus), jonka tunnistaa selaimen osoiterivillä ennen verkkosivun osoitetta olevasta lukon kuvakkeesta sekä https-alkuisesta osoitteesta. SSL-suojaus salaa tietokoneen ja www-sivun palvelimen välisen liikenteen sisällön ja auttaa käyttäjää varmistamaan sivuston aitouden. Verkkopankit ja verkkokaupat käyttävät yleensä SSL-suojattua yhteyttä. Ennen luottamuksellisten tietojen (esim. luottokortti tai henkilötunnus) antamista kannattaa aina varmistaa, että internetpalvelussa käytetään SSL-suojausta.



Useinkaan ei tulla ajatelleeksi, että myös mobiililaitteet ovat tehokkaasti verkottuneita tietokoneita.

Lisäksi kannattaa varmistaa, että selaimen päivitykset ovat ajan tasalla, ja ohjeistaa myös ohjattavia tähän. Monissa organisaatioissa on päätetty oletusselain, joka on usein valittu myös tietoturvanäkökulmaa silmällä pitäen. Tämän selaimen käyttämistä kannattaa suosia. On hyvä varmistaa, että käyttää eri palveluissa eri tunnuksia. Oman organisaation käyttäjätunnusta ja salasanaa kannattaa käyttää ulkopuolisissa palveluissa erityisen harkiten.

Useinkaan ei ehkä tulla ajatelleeksi, että myös mobiililaitteet ovat tehokkaasti verkottuneita tietokoneita. Nämä laitteet ovat usein jatkuvasti yhteydessä verkkoon ja sitä kautta erilaisiin sovelluksiin ja palveluihin. Asennettaessa sovelluksia mobiililaitteille niille annetaan usein aika huolettomasti oikeuksia käyttää esimerkiksi mobiililaitteen sijaintia, kameraa ja mikrofonia. Tietoturvan kannalta positiivista on, että mobiililaitteiden käyttöjärjestelmät ja sovellukset päivittyvät jatkuvasti, eli haavoittuvaisuuksia pyritään aktiivisesti

korjaamaan. Erilaisten pikaviestipalveluiden tietoturvaa voi selvittää esimerkiksi [EFF \(Electronic Frontier Foundation\)](#) -arvioinneista.

Osa laitteista jää kuitenkin päivitysten ulkopuolelle, sillä jotkut käyttäjät eivät asenna päivityksiä tai ne ovat niin vanhoja, ettei valmistaja tarjoa niihin enää päivityksiä. Lisäksi mobiililaitteiden etähallinta ja vakiointi on haastavaa, sillä niitä käytetään paljon organisaation ulkopuolella ja erilaisten verkkoyhteyksien kautta. Usein niihin asennetaan myös paljon kolmansien osapuolten tarjoamia sovelluksia, joiden tietoturva saattaa olla puutteellista. Mukana kulkevia mobiililaitteita myös katoaa ja niitä varastetaan enemmän, jolloin niiden sisältämät tiedot ovat vaarassa.

Tietosuoja

Tietosuojalla tarkoitetaan esimerkiksi henkilötietojen sekä henkilökohtaisten tietojen keräämisen ja käsittelyn rajoittamista siten, ettei henkilön yksityisyys vaarannu. Oppilaitoksissa käsitellään paljon erilaista luottamuksellista tietoa, esimerkiksi ihmisten henkilötietoja, taloustietoja ja opiskelijarekisteriä. Nämä tiedot eivät saa joutua väärin käsiin. Riskinä on, että esimerkiksi pilvipalveluja ja sähköpostia käytettäessä voidaan epähuomiossa jakaa luottamuksellista tietoa väärin käsiin.

Vaikka verkko-ohjausta voidaan tehdä monenlaisissa paikoissa, tietosuojan näkökulmasta on muistettava seuraavat asiat:

- Ohjauksessa käytettävän tilan on oltava rauhallinen ja riittävästi äänieristetty, jotta yksityisyys ja luottamuksellisuus säilyy.
- Yksilöohjauksessa samassa tilassa ei saa olla asiaankuulumattomia henkilöitä.
- Käytettävän tietokoneen lisäksi myös käytettävistä papereista täytyy pitää huolta, eivätkä ne saa päätyä ulkopuolisten luettavaksi.

Verkko-ohjauspalveluissa tulee rekisteriselosteen olla helposti käyttäjien saatavilla. Rekisteriseloste sisältää tietoa siitä, mitä tietoja menee palveluun, miten ja mihin ne tallentuvat ja kuinka jäljitettävissä käyttäjät ovat.

Ohjausvuorovaikutuksen ja tietosuojan osalta on hyvä ymmärtää, että lähettäessäsi ohjattavalle sähköpostiviestin häntä ei koske kirjesalaisuus. Ohjattava voi vapaasti välittää viestin eteenpäin ja myös jakaa sen julkisesti esimerkiksi sosiaalisessa mediassa. Ohjattavaa ei koske salassapitovelvollisuus paitsi silloin, jos viesti sisältää jotakin tekijänoikeudella suojattua tai yksityistietoa, esimerkiksi henkilötietoja, tai on jollain tapaa loukkaava. Jos viesti sisältää henkilötietoja ja ohjattava välittää viestin eteenpäin, on kyseessä

henkilötietorikkomus. Ohjaajalla puolestaan on aina salassapitovelvollisuus, eikä ohjattavan viestejä saa missään tapauksessa välittää eteenpäin. Kuitenkin esimerkiksi ammattikorkeakoululain (2014/932) 65 §:ssä on määritelty tietojensaantioikeuteen ja tietojen luovuttamiseen liittyviä määräyksiä, joita ohjaajan tulee salassapitovelvollisuuden estämättä noudattaa.

Opiskelijatietojen käsittelemisestä verkko-ohjauksessa tulee laatia tarkasti yhteiset pelisäännöt. On yhdessä sovittava, mitä tietoja voidaan luovuttaa missäkin palveluissa ja millä edellytyksillä. Riittääkö esimerkiksi opiskelijanumeron kertominen anonyymissa chatissa siihen, että voidaan luovuttaa henkilökohtaisia tietoja? Mikäli ohjattava pyytää anonyymissa chatissa henkilökohtaisia tietoja (esim. opintosuoritusten määrää), on keskustelu hyvä siirtää välineeseen, jossa henkilöllisyys voidaan varmistaa luotettavammin, esimerkiksi Haka-kirjautumisen takana olevaan videoneuvotteluhuoneeseen. Chatin tietosuojaan vaikuttaa myös sen sijoituspaikka organisaation verkkoympäristöissä. Mikäli chattiin pääsemiseksi pitää esimerkiksi ensin kirjautua organisaation intranettiin, voidaan pitää todennäköisempänä, että henkilö todella on osa organisaatiota. Kuitenkin kannattaa muistaa, että hän ei välttämättä esimerkiksi ole juuri se opiskelija, joka sanoo olevansa, ja myös käyttäjätunnukset sekä salasanat voivat joutua väärisiin käsiin.

Videoneuvotteluyhteydellä ohjattaessa tietosuojaan kannalta järkevä tapa toimia on varmistaa, ketkä voivat osallistua istuntoon. Tämän käytännön toteutus vaihtelee välineestä riippuen. Vaihtoehtoina voivat olla

- vain rekisteröityneiden käyttäjien hyväksyminen osallistujiksi (Haka-kirjautuminen)
- rekisteröityneiden käyttäjien ja neuvottelun isännän hyväksymän vieraan hyväksyminen osallistujiksi (saavutettavuuden kannalta tämä on suositeltava vaihtoehto) tai
- kaikkien, jotka tietävät osoitteen, hyväksyminen osallistujiksi. Tätä vaihtoehtoa ei suositella, varsinkaan, jos istunnon aihe on luottamuksellinen. Mikäli neuvottelutilaan voi tulla kuka tahansa linkin saanut, tämä on oltava kaikkien osallistujien tiedossa ennen ohjaustilanteen alkamista.

Mikäli ei voida olla täysin varmoja siitä, keitä videoneuvotteluun osallistuu, on olemassa riski, että loukataan osallistujien yksityisyyttä. Mikäli videoneuvotteluyhteyttä käytetään entuudestaan tutun osallistujan kanssa, webkamera voi tarjota riittävän avun osallistujan henkilöllisyyden silmämääräiseen varmistamiseen. Muussa tapauksessa kannattaa suosia mahdollisuuksien mukaan Haka-tunnuksilla kirjaututtavia palveluita.



Käyttäjiin liittyviä tietosuojariskejä on se, että verkko-ohjaukseen osallistujan fyysinen ympäristö valitaan niin, että luottamuksellista tietoa kuuluu tai näkyy ulkopuolisille. Laitteita voidaan myös käsitellä huolimattomasti tai varastaa, jolloin joutuvat ulkopuolisen käsiin. Myös ohjattavan identiteetin varmistamisen vaikeus voi olla tietosuojariski. Esimerkiksi videoneuvottelun osoite, käyttäjätunnus ja salasana voidaan luovuttaa ulkopuoliselle. Sosiaalisen median kanaviin ladattua perheeseen, ystäviin ja asuinpaikkaan liittyvää tietoa voidaan jakaa ilman lupaa eteenpäin.

Tietosuojaan ja sosiaaliseen mediaan liittyen kannattaa muistaa, että kerran sosiaaliseen mediaan laitettua tietoa on vaikea saada

sieltä kokonaan pois. Tämän vuoksi kannattaa tehdä selkeät ohjeistukset sosiaalisen median käyttöön ja varata riittävästi resursseja eri kanavien moderointiin. Näin voidaan muun muassa hillitä sitä, että keskusteluissa esiintyisi kommentointia, joka olisi asiatonta tai sisältäisi luottamuksellisia tietoja.

Lähtökohtaisesti luottamuksellisia ohjauskeskusteluja ei koskaan tallenneta. Jos kuitenkin tallentamiseen syystä tai toisesta ohjattavan kanssa yhdessä päädytään, tallenteiden tietosuoja lisää se, ettei niiden katseluosoite ole aina sama. Tallenteet tulee säilyttää niin, että niihin ei pääse käsiksi kuka tahansa. Mikäli videoneuvotteluyhteydellä ohjattaessa käytetään samaa “huonetta”, tulee se tyhjentää henkilökohtaisista tiedoista ohjauskeskustelun lopuksi.

Mikäli olet epävarma jostakin tietosuojaan liittyvästä asiasta, on aina parempi kysyä kuin oppia yrityksen ja erehdyksen kautta.

Organisaatiossa tulisi olla tietoturva-asioista vastaava henkilö, jolla on kokonaisnäkemys toimintatavoista ja järjestelmistä. Tietoturvan ja -suojan hallinnan merkitys organisaatioissa kasvaa edelleen, kun **Euroopan Unionin uusi tietosuoja-asetus (GDPR)** astuu voimaan toukokuussa 2018. Asetuksen mukaan organisaatioilla on jatkossa oltava tietosuojavastaava, joka on ilmoitettu valvontaviranomaisen tietoon. Asetus määrittelee, miten henkilötietoja saa käsitellä EU:ssa. Sen tarkoituksena on tuoda kuluttajille enemmän valtaa henkilötietojensa hallintaan sekä harmonisoida EU-alueen käytäntöjä. Asetuksen voimaantulon myötä henkilöllä on muun muassa oikeus saada rekisterissä hänestä olevat tiedot itselleen ja tulla myös unohdetuksi eli poistetuksi rekisteristä. Asetuksen rikkomisesta voi seurata tuntuvat sakot – jopa 20 miljoonaa euroa tai 4 % globaalista liikevaihdosta. Lisätietoa EU:n tietosuoja-asetuksesta löytyy esimerkiksi [Findwisen sivuilta](#).

Tietosuoja-asiantuntijan haastattelu: “Tietoturva ja tietosuoja ovat digiajan kansalaistaitoja”

Tampereen kaupungin konserninhallinnon tietosuojavastaava Ari Andreasson hoitaa työssään yli 15 000 työntekijän organisaation tietoturva- ja tietosuoja-asioita. Verkko-ohjaaja-oppaan toimittaja Sara Peltola tapasi Andreassonin keväällä 2017 ja selvitti, mitä tietoturvan ja tietosuojan näkökulmasta tulee huomioida verkko-ohjauspalveluita rakennettaessa.

“Tietoturva ja tietosuoja voivat olla käsitteinä vaikeita hahmottaa. Niiden sisältö voikin avautua paremmin englanninkielisistä vastineista *data protection* (tietoturva) ja *privacy* (tietosuoja). Tietosuojassa on loppupeleissä kyse sen ihmisen suojelemisesta, ketä tiedot koskevat. Se on tiedollista kotirauhaa: kukin saa elää omaa elämäänsä haluamallaan tavalla ilman kenenkään perusteetonta puuttumista siihen. Tietoturvaan liittyvät muun muassa palomuurit, virustentorjunta ja kryptaaminen. Kaikilla näillä teknisillä ratkaisuilla pyritään

suojaamaan tiedon eheyttä, saatavuutta ja luottamuksellisuutta. Tietosuoja ja tietoturva muodostavat symbioosin. Molempien olemassaoloa tarvitaan.

Tietoturva ja tietosuoja ovat digiajan kansalaistaitoja. Pitäisi pyrkiä siihen, että kaikki ymmärtävät näitä asioita “siviiliminänään” ja sitä kautta osaavat toimia myös työ- tai opiskeluympäristössä oikealla tavalla. Esimerkiksi verkossa ei pitäisi missään nimessä käyttää samoja salasanoja useammassa palvelussa. Näin pienennetään huomattavasti identiteettivarkauden riskiä sekä rajataan sitä väärin käsiin joutuvan tiedon määrää, jos salasana joutuu väärin käsiin.

Oppilaitoksessa henkilökunnan esimerkki tietoturvan ja tietosuojan kannalta oikeaoppisen toimimisen kannalta on tärkeää. Yhteisesti sovittuja ohjeita tulee noudattaa ja jos niihin tarvitaan muutoksia, se tulee tuoda ohjeiden laatijan tietoon. Jos oppilaitoksen johto, opettajat ja ohjaajat esimerkiksi ajattelevat, että “tässä palvelussa sanotaan, että näin ei saisi tehdä, mutta tehdään me nyt kuitenkin”, tarttuu täl-



lainen toimintatapa nopeasti opiskelijoihin. Tämä johtaa ennemmin tai myöhemmin tietoturva- tai tietosuojariskien toteutumiseen.

Tietosuojariskejä ovat esimerkiksi USB-tikkujen tai muiden kannettavien tiedonsiirtovälineiden hukkaaminen, paperitulosteiden tai mobiililaitteiden liian huoleton käsittely tai ohjeiden vastainen toiminta tietojen käsittelyssä. Tällä tarkoitan esimerkiksi tiedostojen tallentamista paikalliselle kovalevyllä, vaikka on ohjeistettu tallentamaan varmuuskopioituun verkkotilaan. Silloin kuin tällainen laite hajoaa tai joutuu sivullisten käsiin, voi olla että työntekijä menettää isonkin työpanoksen.

On tärkeää ymmärtää esimerkiksi se, että omien työvälineiden suojaaminen tunnusluvuilla ja tietokoneen lukitseminen siltä poistuttaessa ovat myös työntekijöiden oikeusturva-asioita. Suomessa on oikeudessa asti puitu tapausta, jossa opettajan käyttäjätunnus ja salasana ovat vuotaneet pöytälaatikosta opiskelijoiden tietoon ja opiskelijat ovat käyttäneet opettajan sähköpostia erittäin vakavaan kiusantekoon lähettäen opettajan nimissä erilaisia viestejä esimerkiksi huoltajille. Kiusantekoriskin lisäksi kannattaa muistaa, että data on rahanarvoista kauppatavaraa.

Sosiaalisessa mediassa aihetunnisteet #tietoturva ja #tietosuoja

Hyvin hoidettu tietoturva ja tietosuoja ovat menestystekijöitä: tiedot ovat suojassa, mutta eivät tarpeettoman vahvasti suojattuja, jotta ne ovat yhä käytettävissä. Kolikon kääntöpuolena leväperäisesti hoidettu tietoturva ja tietosuoja voi tuoda isot imagotappiot. Mikäli esimerkiksi opiskelijat pääsevät näkemään tietoja, jotka eivät heidän silmilleen kuulu, tiedot voivat levitä vaikka sosiaalisen median kautta nopeasti. Seurauksena voi olla huono maine oppilaitokselle, joka ei ole tarkistanut järjestelmiensä tietoturvaa ja -suoja.

Kun lähdetään valitsemaan työvälineitä esimerkiksi verkko-ohjaukseen, on tarkistettava palvelun tarjoajalta, kuinka se on ottanut huomioon tietojen suojaamisen, käyttöoikeuksien hallinnan sekä tietojen elinkaaren. Henkilötietoja välitettäessä pitäisi käyttää pääsääntöisesti aina suojattua (https-) yhteyttä. Pitää olla olemassa myös varautumissuunnitelma tilanteisiin, joissa verkko-ohjausympäristöön ei syys- tai toisesta pääse: miten toimintaa voidaan pyörittää silloin?

Laki on sosiaalialan ja terveydenhuollon osalta velvoittanut nimeämään tietosuojavastaavan jo vuodesta 2007 lähtien. Toukokuussa 2018 astuu kuitenkin voimaan EU:n uusi tietosuoja-asetus (GDPR), joka tarkoittaa muun muassa sitä, että jatkossa julkisella sektorilla on nimettävä tietosuojavastaava toimialasta riippumatta. Tämä tulee velvoittamaan myös yrityksiä, joiden toimintaan liittyy arkaluonteisten henkilötietojen käsittelyä. Tällä hetkellä on käynnissä kahden vuoden siirtymäaika, eli aika tietoturva- ja tietosuoja-asioiden kuntoon laittamiseen organisaatioissa on viimeistään nyt.

Uuden asetuksen myötä tietosuojavastaavan tehtävät määritellään tarkasti ja yhtenäisiksi kaikkiin EU-maihin. Rekisteröityjen, eli esimerkiksi opiskelijoiden, oikeudet kasvavat asetuksen myötä. Asetus tuo uutuutena myös ilmoitusvelvollisuuden. Mikäli huomataan, että tietoja on joutunut väärin käsiin, 72 tunnin sisällä pitää tavoittaa sekä rekisteröidyt että tietosuojaviranomaiset. Suomessa tietosuojaviranomainen on tietosuojavaltuutettu, joka antaa myös aiheeseen liittyvää ohjausta ja neuvontaa.

On aina ikävä kuulla, jos jossain organisaatiossa joudutaan pähkäilemään tietoturva- ja tietosuojakysymysten parissa. Tärkeää olisi, että jollakin olisi se työrooli, että hän pähkäilee ja muut vain toteuttavat.

Organisaatioissa on syytä olla ylimmän johdon hyväksymä tietoturva- ja tietosuojapolitiikka. Jokainen työntekijä voi edistää tietoturvaa ja -suojausta ohjeiden mukaisella toiminnalla, mutta ensin noiden ohjeiden pitää olla laadittuina ja saatavilla.

Meillä Suomessa ajatellaan ehkä liian usein, että tietoturva- ja tietosuojatyö on jonkinlainen projekti, joka pystytetään esimerkiksi tällaiseen haastatteluun tutustumisen jälkeen. Pelästytään, että “Onkos meillä otettu huomioon näitä asioita”, ja koetetaan kiireellä saada paljon asioita tapahtumaan. Tämän pitää kuitenkin olla pitkäjänteistä toimintaa, jossa löytyy ennen pitkään tapa, jossa henkilökunta ja opiskelijat tietävät, mistä saa apua aiheeseen liittyviin kysymyksiin, kenelle ilmoitan näihin liittyvistä asioista ja voinko luottaa, että järjestelmät on suunniteltu siten, että tänne uskaltaa antaa tietojaan.”

ARI ANDREASSONIN VINKIT AIHEESTA KIINNOSTUNEILLE

Tietosuojavaltuutetun verkkosivut: tietosuoja.fi

Kuntaliiton verkkosivut: kunnat.net

Julkisen hallinnon digitaalisen turvallisuuden johtoryhmän (VAHTI) ohjesivusto: vahtiohje.fi

Andreanssonin ylläpitämä opitietosuoja.fi

Viestintäviraston verkkosivut: viestintavirasto.fi

PODCAST: “Tietoturva ja tietosuoja ovat digiajan kansalaistaitoja” Haastateltavana Ari Andreasson, haastattelijana Sara Peltola. Haastattelu toteutettiin 27.2.2017.



OSA 1 Aiheina mm. tietoturva ja tietosuojan käsitteet sekä vinkkejä tietoturvatyön suunnitteluun. Kesto: 22:07. (MP3)



OSA 2 Aiheina mm. mitä jokainen voi tehdä tietosuojaa edistääkseen sekä EU:n yleinen tietosuoja-asetus GDPR. Kesto: 22:54. (MP3)



OSA 3 Aiheina mm. lähdevinkkejä tietosuojaan tutustumiseen sekä organisaation tietoturvakäytäntöihin. Kesto: 20:35. (MP3)



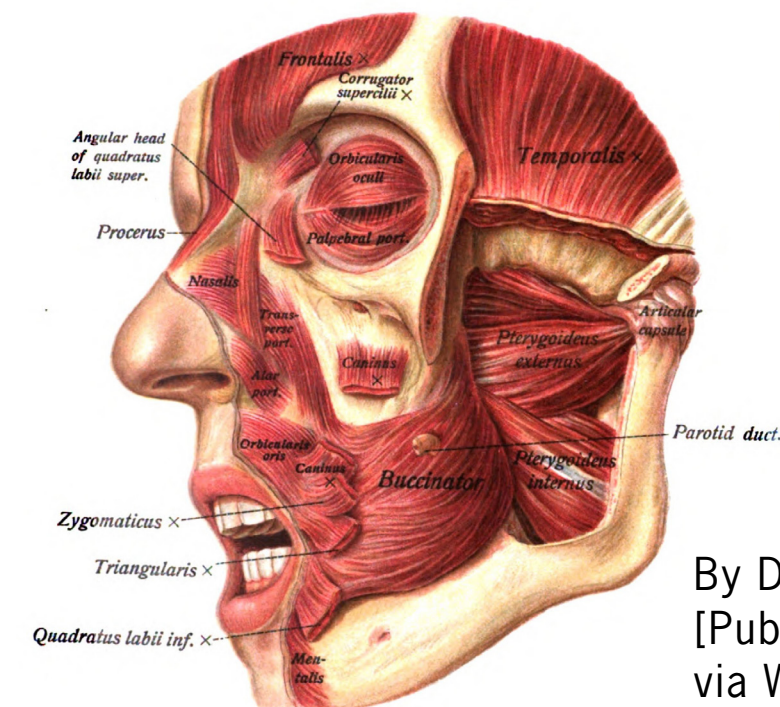
Tekijänoikeudet

Erityisesti verkossa ja digitaalisesti tapahtuvassa ohjaus- ja neuvontatyössä on muistettava kunnioittaa myös tekijänoikeuksia. Tarmo Toikkasen Verkko-ohjaaja-hankkeelle helmikuussa 2017 pitämässä [koulutustilaisuudessa](#) käytiin läpi tekijänoikeuden pääperiaatteita, avointen sisältöjen mahdollisuuksia viestinnässä ja työsuhteen vaikutuksia oikeuksiin.

Tekijänoikeus syntyy teokseen, kun se on riittävän omaperäinen eli kukaan muu ei tekisi juuri samanlaista tuotosta. Tällaisia teoksia voivat olla esimerkiksi kirja, elokuva, musiikki, tietokoneohjelma tai puhuttu luento. Tekijänoikeus kuuluu aina luonnolliselle henkilölle, ei organisaatiolle. Oikeuksia voi kuitenkin sopimuksella siirtää myös organisaatiolle kuten korkeakoululle. Kun tekijänoikeus syntyy, kukaan muu ei saa kopioida, muunnella, välittää, levittää tai esittää teosta ilman lupaa. Kuitenkin linkin tai ohjeen siihen, mistä teos tai aineisto löytyy (esim. kirjastosta) saa antaa tai lähettää kenelle tahansa. Jokainen voi tutustua itse mihin tahansa aineistoon ja välittää siitä oppimaansa eteenpäin. Oppilaitoksilla on tiettyihin aineistoihin lisenssejä, jolloin määrättyä materiaalia saa hyödyntää. Lupaa voi myös kysyä suoraan tekijältä tai tekijänoikeusjärjestöltä. (Toikkanen 2017.)

Lähioikeudet syntyvät valokuviiin, ääni- ja videotallenteisiin, tv- ja radiolähetyksiin, esityksiin sekä luetteloihin ja tietokantoihin, eikä niissä ole omaperäisyysvaatimusta kuten tekijänoikeuksissa. Esimerkiksi henkilöllä on kaikkiin itse ottamiinsa valokuviiin yksinoikeudet 50 vuoden ajan. (Toikkanen 2017.)

Selittäville piirroksille, ohjeille ja harjoituksille ei synny tekijänoikeuksia eikä lähioikeuksia. Voit kopioida verkosta esimerkiksi ihmisruumista esittävän ja selittävän piirroksen ja esittää sekä jakaa sitä vapaasti. Lähde kuitenkin kannattaa mainita tässäkin tapauksessa. Myös itse tekemiäsi ja verkossa jakamiasi selittäviä piirroksia voi kuka tahansa vapaasti käyttää ja levittää. (Toikkanen 2017.)



By Dr. Johannes Sobotta
[Public domain],
via Wikimedia Commons

Vaikka jokin materiaali olisi jaettu internetiin, se ei tarkoita, että se olisi vapaasti hyödynnettävissä. Creative Commons -lisenssillä voi tarjota omia tuotoksiaan myös muiden käyttöön määriteltujen ehtojen mukaisesti. Tarkoitukseen sopivan CC-lisenssin valintaan saa apua Creative Commons Suomen [verkkosivuilta](#) ja [valintaprosessikaaviosta](#). Creative Commons -lisensoiduille teoksille on myös oma [hakukoneensa](#), josta voi etsiä esimerkiksi CC-lisensoituja kuvia. (Toikkanen 2017.)

Jos käytät aineistossasi jotakin muuta kuin CC0-lisensoitua teosta, ota tekijän nimi talteen ja mainitse tekijä hänen toivomallaan tavalla. Ota talteen myös lisenssi ja mainitse digitaalisessa aineistossa alkuperäinen lähde. Jos teosta on lupa muunnella ja teet siihen muutoksia, mainitse teoksessa oma nimesi sekä se, mitä muutoksia olet tehnyt. Jos otat esimerkiksi englanninkielisen tekstin ja käännät sen ohjausta varten suomeksi, mainitse alkuperäisen englanninkielisen tekstin tekijä ja se, että olet itse kääntänyt sen. Tällöin annat kunnian alkuperäisestä teoksesta tekijälle ja otat itse vastuun käännöksestä. (Toikkanen 2017.)

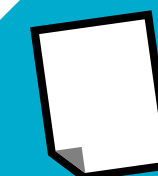
Tekijänoikeuslaki on monimutkainen ja vaikeasti ymmärrettävä. Tärkeintä onkin muistaa selvittää itselleen epäselvissä tilanteissa, miten tekijänoikeutta kunnioittavasti pitää toimia. Apuna tässä voi

toimia esimerkiksi Opettajan tekijänoikeus -sivuston [kuvaaja](#). Organisaatioissa on hyvä olla yhteinen linjaus tekijänoikeuslain tulkitsemisesta. (Toikkanen 2017.)

YKSITYISTILAISUUS JA JULKINEN TILAISUUS

Yksityistilaisuudesta on kyse silloin, kun se on tarkoitettu tietyille henkilöille ja osallistujat on erikseen kutsuttu tilaisuuteen sekä osallistujamäärä on pieni, alle 20 henkilöä. Yksityistilaisuudessa saa esittää vapaasti materiaalia, esimerkiksi kuvia ja videoita. Jos kyseessä puolestaan on suuri tilaisuus, yli 50 henkilöä, kyseessä on aina julkinen tilaisuus eikä julkisessa tilaisuudessa saa esittää vapaasti materiaalia. (Toikkanen 2017.)

Mikäli videoissa tai kuvissa on tunnistettavia henkilöitä, heiltä on kysyttävä lupa kuvien julkaisemiseen, mikäli ne on otettu yksityistilaisuudessa. Mikäli kuvienottopaikkana on julkinen tilaisuus tai paikka, on luvan kysyminen silti hyvien tapojen mukaista. Luvan kysymisen yhteydessä kannattaa samalla varmistaa, antaako henkilö luvan nimensä julkaisemiseen kuvan yhteydessä. Lupa kannattaa pyytää kirjallisena. (Toikkanen 2017.)





LUE LISÄÄ:

Electronic Frontier Foundation 2017. **Tips, Tools and How-tos for Safer Online Communications.** Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <https://ssd.eff.org/>

Findwise AB 2017. **Mitä jokaisen kuuluu tietää EU:n uudesta tietosuoja-asetuksesta GDPR?** Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www2.findwise.com/gdpr-fi>

Hakkarainen, T. 2017. **Verkko-ohjaaja-hankkeen koulutuspäivä 3: Tietoturva, luottamuksellisuus ja yksityisyys verkko-ohjauksessa.** Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: http://www.oamk.fi/files/2714/8766/1377/Koulutusmateriaali_Timo_Hakkarainen.pdf

Hakkarainen, T. 2017. **Verkko-ohjaaja-hankkeen koulutuspäivä 10.2.2017. Tietoturva ja tietosuoja verkko-ohjauksessa.** Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: http://www.oamk.fi/files/6014/8697/8886/Tietoturva_ja_tietosuoja_Hakkarainen.pdf

Helander, J. 2015. **Verkko-ohjauksen rajamailla: Kysymyksiä luottamuksellisuudesta.** Opinto-ohjaaja 2/2015, s. 22–23. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.sopo.fi/opolehti/lehden%20lataus>

IPR University Center 2017. Operight. **Tekijänoikeus opetustyössä.** Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <https://operight.fi/>

Kontkanen, P. 2017. **Tekijänoikeudet opetuksessa.** Helsingin yliopiston blogi. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://blogs.helsinki.fi/tekijanoikeudet-opetuksessa/>

Kopiosto ry 2017. **Kopiraitti.** Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://kopiraitti.fi/>

Opentekoa-verkkosivusto. Tekijänoikeudet ammatin opetuksessa. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.opentekoa.fi/>

Opettajan tekijänoikeus -verkkosivusto. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: www.opettajantekijanoikeus.fi

Toikkanen, T. 2017. **Tekijänoikeudet verkko-ohjauksessa.** Tietoturva ja yksityisyys verkko-ohjauksessa -koulutus Oamkissa 10.2.2017. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <https://docs.google.com/presentation/d/1t5W0Zz1eVpyf2pQtYjfNCFR9BsqCLL-NVlagkRrR4CU/edit#slide=id.p4> ja <https://dl.dropboxusercontent.com/u/2022200/Toisen%20aineiston%20k%C3%A4ytt%C3%B6%20opetuksessa.pdf>

Tekijänoikeuslaki 8.7.1961/404. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1961/19610404>

Ohjauksen tulevaisuuden toimintatavat

SARA PELTOLA



Loppusanat:

Ohjauksen tulevaisuuden toimintatavat

SARA PELTOLA

Digitalisaatiossa on kaksi tasoa. Yhtäältä olemassa olevat teknologiat ja palvelut määrittelevät sitä, mitä voimme saada aikaan digitaalisilla työvälineillä. Toisaalta digitalisaatio on jatkuvasti etenevä prosessi, jossa uusia teknologioita ja palveluita syntyy koko ajan ihmisten tarpeiden ja toiveiden pohjalta. Tämän vuoksi verkko-ohjaus on hyvin mielenkiintoinen ohjauksen osa-alue. Hyödynnämme vasta murto-osaa digitalisaation mahdollisuuksista ohjauksessa sekä tieto- ja neuvontatyössä.

Olen useasti törmännyt siihen, että ohjaajat suhtautuvat verkko-ohjaukseen varauksella, sillä verkossa kohdattaessa ei pystytä hyödyntämään kaikkia samoja aisteja kuin kasvokkain kohdatessa. Tämä ei kuitenkaan välttämättä pidä tulevaisuudessa paikkaansa. Jo vuosien ajan monilla eri tahoilla on kehitetty tapoja välittää esimerkiksi [hajuja](#), [kosketusta](#) tai [makuja](#) tietoverkon välityksellä. Mielenkiintoista onkin pohtia, mitä piirteitä tai ominaisuuksia verkossa kohtaamiseen tulisi saada mukaan, jotta vuorovaikutus olisi mahdollisimman lähellä kasvokkaista kohtaamista.

Tällä hetkellä vaikuttaa siltä, että pitkään tieteisfiktiona pidetyt virtuaalitodellisuus (VR) ja lisätty todellisuus (AR) ovat vihdoin todenteolla lyömässä läpi ja arkipäiväistymässä. Muun muassa [Facebook on ilmoittanut](#), että aikoo jatkossa kehittää käyttöliittymäänsä virtuaalitodellisuutta hyödyntäväksi. Virtuaalisen hahmon eli avatarin kautta toimimiseen perustuva Second Life on ollut jo pitkään opetuskäytössä muun muassa [Sotungin etälukiossa](#). Kuitenkin virtuaalitodellisuuteen perustuvien kokoustekniikoiden kehittyminen toisi mahdollisuuden immersiiivisempään kohtaamiseen. Kuvittele, että laitat VR-lasit päähän, liität tarvittavat lisälaitteet, yhdistät ne internetiin ja pian huomaat olevasi kokoushuoneessa. Kokouskumppanisi saapuvat paikalle ja näet heistä skannatun 3D-avatarin, joka näyttää aivan siltä kuin olisitte huoneessa kasvotusten yhtä aikaa. Istutte pöydän ääreen juttelemaan. Ainoaksi eroksi kasvokkaiseen kohtamiseen jää se, ettette pysty koskemaan toisianne.



Jo nyt digitaaliset työvälineet mahdollistavat esimerkiksi opintoaiheisille messuille osallistumisen omalta kotisohvalta.
Tekijä: Ubivent, www.ubivent.com

Kohtaamisen uusien tapojen lisäksi VR ja AR mahdollistavat elämysmaailman laajentamisen nykyisen elämänpiirin ulkopuolelle. Miltä kuulostaisi mahdollisuus tutustua esimerkiksi lääkärin tai lentäjän työpäivään VR-todellisuudessa tehdyn matkan avulla? Tai esimerkiksi yritysten ja kaupunkien yhteistyössä tuottama AR-sisältö, joka tarjoaa kadullakulkijoille lisämahdollisuuksia kurkistaa ympärillä olevissa yrityksissä tehtävään työhön ja siellä työskentelevien ammatti-

laisten arkeen? Mahdollisuuksia on monia ja on mielenkiintoista seurata, mihin suuntaan teknologioita lähdetään kehittämään.

Keskustelun kiihtyessä data-analytiikan, robotiikan ja teko- tai keinoälyn mahdollisuuksien ja uhkien ympärillä herää kysymys myös siitä, mitä nämä kehityskulut tarkoittavat ohjauksen kannalta. Tälläkin hetkellä opiskelijahallintajärjestelmiin kertyy valtava määrä

dataa, jota voitaisiin hyödyntää esimerkiksi oikea-aikaisen ohjauksen tarjoamisessa ja opintojen keskeyttämisen ehkäisyssä. Monissa oppilaitoksissa esimerkiksi poissaoloja ja muutoksia opiskelijoiden arvosanoissa seurataan manuaalisesti, vaikka työ olisi automatisoitavissa, ja tämä vapauttaisi enemmän resurssia kohtaamistyöhön. Esimerkiksi Tredu ja Steamlane Oy ovat [käynnistäneet yhteistyön](#) ammatillisten opintojen keskeyttämistä ennakoivan analytiikkajärjestelmän rakentamiseksi.

Vuonna 2017 käynnistyneessä valtakunnallisessa [eAMK](#)-kärkihankkeessa myös ammattikorkeakoulut pohtivat yhteisesti oppimisanalytiikan ja älykkäiden ratkaisujen mahdollisuuksia ja käyttöä ohjauksen ja opiskelijan työvälineinä.

Nyt käsillä oleva neljäs teollinen vallankumous haastaa meidät kyseenalaistamaan monet totutut toimintatavat ja rakenteet. Se tarjoaa myös mahdollisuuden pysähtyä pohtimaan, mikä ohjaustyössä on olennaisinta. Ihmisten kohtaamisessa keskeisiä taitoja ovat empatia, huumori ja vuorovaikutustaidot. Kaikki nämä ovat vaikeasti koneellistettavia. Samaan aikaan keskeistä työssä on myös oman osaamisen jatkuva kehittäminen. Uusia (digitaalisia) työvälineitä ei tulisi koskaan ottaa käyttöön vain uutuusarvon vuoksi ilman, että on punnittu niiden hyötyjä ohjattavien kannalta. Tulee kuitenkin muistaa, että uudet toimintatavat eivät synny tyhjiössä vaan vastaavat johonkin tarpeeseen. Utelias mieli ja valmius oppia uutta mahdollistavat opiskelijoiden tarpeisiin vastaamisen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti.



Huoneentaulut, lähdeluettelo ja
lisämateriaalia



Kaikki oppaan huoneentaulut kootusti

DIGIVINKKEJÄ TIETO-
JA NEUVONTATYÖHÖN
-HUONEENTAULU

VERKKO-OHJAUksen
OSALLISTUJAN/RYHMÄN
HUONEENTAULU

VINKKEJÄ OHJAAJALLE
– DIGIOHJAUksen
HUONEENTAULU

VINKKEJÄ VIDEOIDEN JA
TUTORIAALIEN TEKOON
-HUONEENTAULU

VINKKEJÄ
AC-OHJAUkseen

CHAT-HUONEENTAULU

TEKIJÄNOIKEUDET
VERKKO-OHJAUksessa

10 VINKKIÄ
VERTAISTUUTORILLE

LAITE- JA SOVELLUS-
TAULUKKO

DIGITAALISEN DIALOGIN
HUONEENTAULU (PREZI)

SOMEOHJAUksen
PELISÄÄNNÖT

Lähdeluettelo ja lisämateriaalia

Abode Connect-käyttäjät Suomi -Facebook-ryhmä. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <https://www.facebook.com/adobeconnectsuomessa/?fref=ts>

DISTANS Network 2016. **Silent learners. A NordPlus project investigating different forms of participation in online learning and their meaning for organizers.** Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <https://silentlearners-blog.wordpress.com/>

Electronic Frontier Foundation 2017. **Tips, Tools and How-Tos for Safer Online Communications.** Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <https://ssd.eff.org/>

European Youth Information and Counselling Agency (ERYICA) 2009. **Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun periaatteet.** Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.koordinaatti.fi/sites/default/files/Verkkoperustaisen%20nuorten%20tieto-%20ja%20neuvontapalvelun%20periaatteet.pdf>

ESOK-verkosto 2017. Esteetöntä opiskelua. Esok.fi. Pääsivu. **Stivi-suositus. Termit. Käsitteet ja sanasto.** Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.esok.fi/stivisuositus/termit/kasitteet-ja-sanasto#saat>

Evans, J. 2009. **Online Counselling and Guidance Skills. A Practical Resource for Trainees and Practitioners.** Lontoo: SAGE Publications Ltd.

Fedotoff, J., Leppäkari, H. & Timonen, P. (toim.) 2016, **Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön. Suuntaviivoja ammatilliseen osaami-**

seen. Koordinaatti – Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus, Oulun kaupunki. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.koordinaatti.fi/sites/default/files/koordinaatit-nuortentietojaneuvontatyohon.pdf>

Findwise AB 2017. **Mitä jokaisen kuuluu tietää EU:n uudesta tietosuoja-asetuksesta GDPR?** Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www2.findwise.com/gdpr-fi>

Hakala, S. & Vesa, J. 2013. **Verkkokeskustelut ja sisällön erittely.** Teoksessa S.-M. Laaksonen, J. Matikainen & M. Tikka (toim.) Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Jyväskylä: Vastapaino, 216–244.

Hakkarainen, T. 2017. **Verkko-ohjaaja-hankkeen koulutuspäivä 3: Tietoturva, luottamuksellisuus ja yksityisyys verkko-ohjauksessa.** Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: http://www.oamk.fi/files/2714/8766/1377/Koulutusmateriaali_Timo_Hakkarainen.pdf

Hakkarainen, T. 2017. **Verkko-ohjaaja-hankkeen koulutuspäivä 10.2.2017. Tietoturva ja tietosuoja verkko-ohjauksessa.** Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: http://www.oamk.fi/files/6014/8697/8886/Tietoturva_ja_tietosuoja_Hakkarainen.pdf

Helander, J. 2015. **Verkko-ohjauksen rajamailla: Kysymyksiä luottamuksellisuudesta.** Opinto-ohjaaja 2/2015, 22–23. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.sopo.fi/opolehti/lehden%20lataus>



Huttunen, H. & Saarinen, S. 2017. **Esteetön opiskelu**. Oulun ammattikorkeakoulu. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.oamk.fi/utis/pendoc.php?aWRfZG9rdW1bnROaT0xNDMwODEzNTk2> (PDF)

Hämäläinen, R., Liimatainen, J. & Sarsama, P. (toim.) 2016. **ANDROID apuvälineenä. Sovelluksia erilaisen oppijan arkeen**. Erilaisten oppijoiden liitto ry.

Hämäläinen, R., Sarsama, P. & Liimatainen, J. (toim.) 2017. **Tietokone erilaisen oppijan apuvälineenä**. Erilaisten oppijoiden liitto ry.

Immonen, A. 2011. **Kohti sulautuvaa ohjaus- ja neuvontatyötä**. Teoksessa H. Kasurinen, E. Merimaa & J. Pirttiniemi (toim.) OPO. Opinto-ohjaajan käsikirja. Opetushallitus. Oppaat ja käsikirjat 2011:3, 238–254.

IPR University Center 2017. Operight. **Tekijänoikeus opetustyössä**. Saatavilla: <https://operight.fi/>

Kettunen, J. 2016. **Millaisia taitoja sosiaalisessa mediassa tapahtuva ohjaus edellyttää?** Teoksessa J. Fedotoff, H. Leppäkari & P. Timonen (toim.) 2016. Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön. Suuntaviivoja ammatilliseen osaamiseen. Koordinaatti – Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus, Oulun kaupunki, 71–74. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.koordinaatti.fi/sites/default/files/koordinaatit-nuortentietojaneuvontatyohon.pdf>

Koli, H. 2011. **Ohjaus ja vuorovaikutus verkossa**. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.slideshare.net/hannekoli/verkkoothjaus?related=1>

Kontkanen, P. 2017. **Tekijänoikeudet opetuksessa**. Helsingin yliopiston blogi. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://blogs.helsinki.fi/tekijanoikeudet-opetuksessa/>

Koordinaatti 2016. **Mitä on nuorten tieto- ja neuvontatyö?** Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.koordinaatti.fi/fi/mita-on-nuorten-tieto-ja-neuvontatyo>

Koordinaatti 2017. **Nuorten tieto- ja neuvontapalvelun verkkovastaamisen huoneentaulu**. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.koordinaatti.fi/fi/materiaalipankki/julkaisut/verkkovastaamisen-huoneentaulu>

Kopiosto ry 2017. **Kopiraitti**. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://kopiraitti.fi/>

Kotkaranta, S. & Pöysti, E. 2015. **Vertaisuudesta voimaa – sparrausryhmistä tukea verkko-opiskeluun**. Otavan Opisto. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: http://itk.fi/2015/attachments/86/ITK-esitys2015_Vertaisuudesta%20voimaa-2.pdf

Laakso, M. 2016. **Aktivoi luentosi – vinkkejä somen hyödyntämiseen**. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://bit.ly/aktivoiluentosi>

Manninen, J. 2003. **Ohjaus verkkopohjaisessa oppimisympäristössä**. Teoksessa J. Matikainen (toim.) Oppimisen ohjaus verkossa. Helsingin yliopisto, Palmenia-kustannus, 27–40.

Matikainen, J. 2003. **Ohjaus verkkovuorovaikutuksena**. Teoksessa J. Matikainen (toim.) Oppimisen ohjaus verkossa. Helsingin yliopisto, Palmenia-kustannus, 55–67.

Matikainen, J. 2003. **Verkkokeskustelun ohjaus**. Teoksessa J. Matikainen (toim.) Oppimisen ohjaus verkossa. Helsingin yliopisto, Palmenia-kustannus, 121–133.



Merikivi, J., Timonen, P. & Tuuttila, L. (toim.) 2011. **Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön.** Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/sahkoailmassa.pdf>

Myllylä, M., Mäkelä, R. & Torp, H. 2009. **Digitaaliset narratiivit ohjauksen haasteena opettajakoulutuksen verkkokeskusteluissa.** Teoksessa P. Ihanainen, P. Kalli & K. Kiviniemi (toim.) Verkon varassa. Opetuksen pedagoginen kehittäminen verkkoympäristöissä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 97, 113–129.

Mäkelä, J. 2010. **Opiskelijatuutorointi monimuoto-opinnoissa – tarpeellista vai turhaa? Diakonia-ammattikorkeakoulun opiskelijoiden mielteitä opiskelijatuutorinnista.** Opinnäytetyö, hoitotyön koulutusohjelma. Diakonia ammattikorkeakoulu. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201005037544>

Nuutila, L. 2009. **Kone jäätyy – jelpaako ope? Erityistä tukea tarvitsevan opiskelijan verkko-ohjaus ja vuorovaikutus.** Teoksessa P. Ihanainen, P. Kalli & K. Kiviniemi (toim.) Verkon varassa. Opetuksen pedagoginen kehittäminen verkkoympäristöissä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 97, 63–73.

Onnismaa, J. 2011. **Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta.** Gaudeamus, Helsinki.

Opentekoa-verkkosivusto. Tekijänoikeudet ammatin opetuksessa. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.opentekoa.fi>

Opettajan tekijänoikeus -verkkosivusto. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.opettajantekijanoikeus.fi>

Opiskelijabarometri 2014. Katsaus korkeakouluopiskelijoiden opintoihin, arkeen ja hyvinvointiin. Villa, T. (toim.) 2014. Opiskelun ja tutkimuksen koulutussäätiö OTUS. 55/2016. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <https://drive.google.com/file/d/0B9L1fvjudy3GNzB6OGF1dE5GcHc/view>

Oulun ammattikorkeakoulu 2016a. **Oamkin opintojen ohjaussuunnitelma.** Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.oamk.fi/opinto-opas/opiskelu-oamkissa/ohjaus-ja-opiskelijapalvelut#Ohjaus>

Oulun ammattikorkeakoulu 2016b. **Oulun ammattikorkeakoulun tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2016–2018.** Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: https://oiva.oamk.fi/tietoa_opiskelusta/palvelut_opiskelijoille/tasa-arvoty/tasaarvofi.pdf

Pasanen, H. 2003. **Mitä ohjaus on?** Teoksessa J. Matikainen (toim.) Oppimisen ohjaus verkossa. Helsinki: Palmenia-kustannus.

Peltola, S. 2015. **Ohjausvuorovaikutus Suunta-chatissa. ”Kuinka voin pelkkien sanojen avulla välittää sitä myötätuntoa, jota oikeasti hän-tä kohtaan tunnen?”** Kasvatustieteen pro gradu -työ, Itä-Suomen yliopisto. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20150262/urn_nbn_fi_uef-20150262.pdf

Pessi, F. 2015. **Virtuaalinen opinto-ohjaaja.** Pääkirjoitus. Opinto-ohjaaja 2/2015, s. 4. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.sopo.fi/opolehti/lehden%20lataus>

Pyrstöjärvi, T. & Saramäki L. 2010. **Sulautuva ohjaus opiskelijan tueksi.** Peda-Forum 2/2010. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <https://wiki.uef.fi/pages/viewpage.action?pageId=15468364>



Pyrstöjärvi, T. 2011. **Mitä on sulautuva ohjaus (Blended Counselling)?** Itä-Suomen yliopisto. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <https://wiki.uef.fi/pages/viewpage.action?pagelId=15468364>

Pönkä, H. 2017. **Sosiaalinen media opintojen ohjauksessa.** Esitys Oulun ammattikorkeakoulun Verkko-ohjaaja-hankkeen koulutuspäivässä 24.3.2017. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <https://www.slideshare.net/hponka/sosiaalinen-media-opintojen-ohjauksessa>

Rahkonen, S. 2017. **Mission possible vai impossible? 5 vinkkiä verkko-ohjaukseen.** JAMK. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.jamk.fi/fi/Koulutus/Taydannyskoulutus/Opetus-ja-ohjaus/E-oppiminen-ja-uudet-oppimisen-tilat/verkko-ohjausvinkit/>

Ruhalahhti, S. 2014. **Ohjaus verkossa.** HAMK. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.slideshare.net/SannaRuhalahhti/ohjausverkossa-2014>

Räisänen, P. 2016. **Monimuoto-opiskelijoiden tuutorointi Oulun ammattikorkeakoulussa.** Opinnäytetyö, sosiaalialan tutkinto-ohjelma, Oulun ammattikorkeakoulu. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:NBN:-fi:amk-2016061312857>.

Saarenmaa, K. & Virtanen V. 2011. **Stressi haittaa korkeakouluopiskelijan opintoja.** Tilastokeskuksen hyvinvointikatsaus 2/2011. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: http://www.stat.fi/artikkelit/2011/art_2011-05-30_005.html

Salmela-Aro, K. 2009. **Opiskelu-uupumusmittari.** SBI-9 yliopisto- ja ammattikorkeakouluopiskelijoille. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: http://www.yths.fi/filebank/591-46_Uupumustutkimus_Salmela-Aro.pdf

Suler, J. 2004. **The Psychology of Cyberspace. The Online Disinhibition effect.** Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://truecenterpublishing.com/psy-cyber/disinhibit.html>

Suomen opinto-ohjaajat SOPO ry 2009. **Eettiset periaatteet. Opinto-ohjaajan työn eettiset periaatteet.** Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.sopo.fi/yhdistys/eettiset%20periaatteet>

Tekijänoikeuslaki 8.7.1961/404. Saatavilla: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1961/19610404>

Timonen, P. & Toivanen, P. (toim.) 2015. **Opetusteknologiaopas. Välineitä interaktiivisen teknologian hyödyntämiseen ammattikorkeakoulutuksessa.** Helsinki. Humak. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.humak.fi/wp-content/uploads/2015/10/Opetusteknologiaopas.pdf>

Toikkanen, T. 2017. **Tekijänoikeudet verkko-ohjauksessa.** Tietoturva ja yksityisyys verkko-ohjauksessa -koulutus Oamkissa 10.2.2017. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <https://docs.google.com/presentation/d/1t5W0Z-z1eVpyf2pQtYjfNCFR9BsQCLL-NVlagkRrR4CU/edit#slide=id.p4> ja <https://dl.dropboxusercontent.com/u/2022200/Toisen%20aineiston%20k%C3%A4yt%C3%B6%20opetuksessa.pdf>

Vehviläinen, S. 2014. **Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta.** Gaudeamus, Helsinki.

Verkkonuorisotyön kehittämiskeskus Verke 2015. **Digitaalinen media suomalaisessa nuorisotyössä.** Kansainvälisen Screenagers-tutkimushankkeen kansallinen raportti. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <https://www.verke.org/material/digitaalinen-media-suomalaisessa-nuorisotyossa/>

Verkkonuorisotyön kehittämiskeskus Verke 2016a. **Lastensuojelu- ja rikosilmoitusohjeet verkossa tieto- ja neuvontatyötä tekeville.** Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: https://www.verke.org/wp-content/uploads/2016/02/lastensuojeluilmoitus_flyeri_netti-1.pdf

Verkkonuorisotyön kehittämiskeskus Verke 2016b. **WhatsApp uutiskirjeet.** Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <https://www.verke.org/material/whatsapp-uutiskirjeet/>

Villa, T. & Kivisalmi, S. 2016. **Korkeakoulujen saavutettavuus. Katsaus korkeakoulujen sosiaaliseen, psyykkiseen ja fyysiseen saavutettavuuteen opiskelijoiden näkökulmasta.** Opiskelun ja koulutuksen tutkimussäätiö Otus 53/2016. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <https://drive.google.com/file/d/0B9L1fvjudy3GbWRWWnZMcjhiakE/view?pref=2&pli=1>

Winne, P. & Hadwin, A. 2012. **The weave of motivational and self-regulated learning.** Teoksessa D. Schunk & B. Zimmerman (toim.) Motivation and self-regulated learning: Theory, research and applications. New York: Routledge.

Ylönen, H. 2014. **Kohti monimuotoista opintojen ohjausta. Verkko-ohjauksen käyttökokemukset ja tulevaisuuden tarpeet Oulun ammattikorkeakoulussa vuonna 2014.** Opinto-ohjaajan koulutuksen kehittämishanke. Ammatillinen opettajakorkeakoulu. Oulun ammattikorkeakoulu. Hakupäivä 8.9.2017. Saatavilla: <http://www.oamk.fi/fi/tutkimus-ja-kehitys/hankkeet/verkko-ohjaaja/koulutukset/avoimet-koulutukset/avoin-koulutuspaiva-1/>

Verkko-ohjaaja

OPAS OPINTOJEN OHJAUKSEEN SEKÄ TIETO- JA NEUVONTATYÖHÖN VERKOSSA

Toimitus:

Tomi Guttorm, Timo Hakkarainen,
Anna Kolehmainen, Kati Mäenpää,
Sara Peltola ja Hanna Ylönen

Graafinen suunnittelu ja taitto:

Miia Törmänen, Design Inspis

Valokuvat:

Petteri Löppönen, LUMO Image
S. 7: Miia Törmänen, Design Inspis
Sivut: 1, 9, 15, 100: Shutterstock.com

ISBN: 978-951-597-151-7

Pysyvä osoite: <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-151-7>



OULUN AMMATTIKORKEAKOULU